



GOBIERNO DE CHILE

# Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red



Red de  
**Asistencia**  
a Víctimas



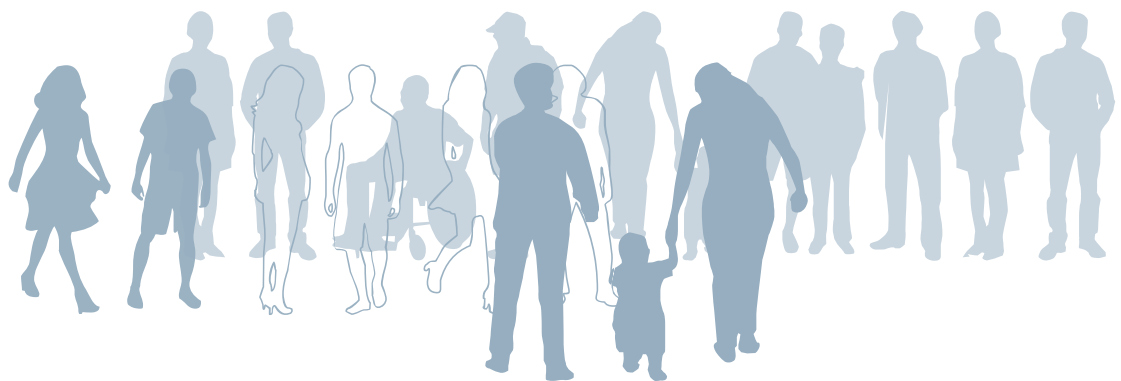
# Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red



GOBIERNO DE CHILE



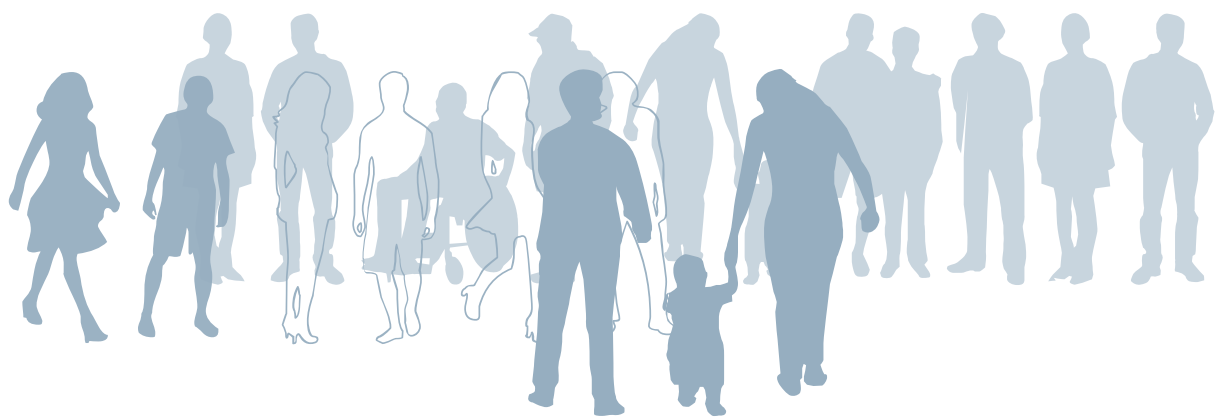
**Red de Asistencia a Víctimas (RAV).** Participan Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, SENAME, Corporaciones de Asistencia Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Salud, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) y SERNAM.



**Queda absolutamente prohibida la comercialización bajo cualquier medio o procedimiento de este manual.**

**Ministerio del Interior  
Subsecretaría del Interior  
División de Seguridad Pública  
Agustinas 1235 – 8° piso  
Santiago – 2009**





## INDICE

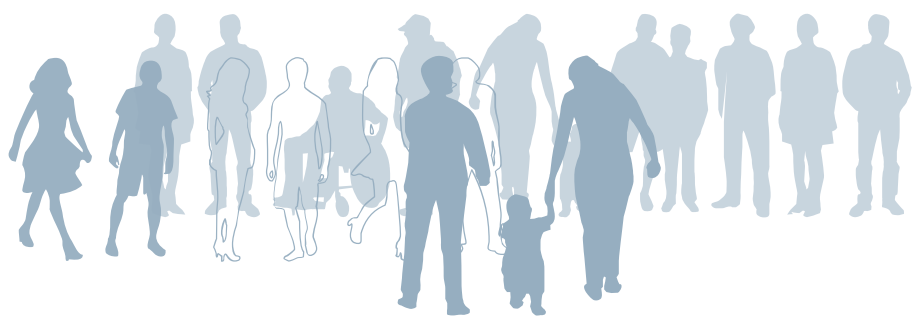
<b>I. PRESENTACION</b>	<b>11</b>
<b>II. MODO DE USO DEL MANUAL</b>	<b>13</b>
<b>III. ELEMENTOS CONCEPTUALES DE VICTIMOLOGIA</b>	<b>14</b>
1. Presentación.	14
2. La víctima de delito.	14
3. Formas de victimización.	15
4. Consecuencias de la victimización.	20
5. Consecuencias para la familia de la víctima.	23
<b>IV. TRATO A VICTIMAS</b>	<b>27</b>
1. Presentación.	27
2. Cuatro claves para el trato adecuado a la víctima.	27
3. Condiciones que favorecen el trato adecuado a la víctima.	37
4. Consideraciones especiales para el trato con la víctima, de acuerdo con su edad.	43
5. Consideraciones especiales para el trato a la víctima según delito.	46
<b>V. PROTECCION DE VICTIMAS</b>	<b>52</b>
1. Presentación.	52
2. Fundamentos jurídicos de la protección de víctimas y testigos en el proceso penal en Chile.	53
3. ¿Cómo pueden contribuir las Instituciones de la Red para que las víctimas de delito accedan a medidas de protección cuando lo requieran?	55
4. Consideraciones a tener presentes por los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red, para facilitar una protección oportuna y efectiva a las víctimas de delito.	59
5. ¿Qué necesita saber y qué necesita hacer un/a profesional, técnico o funcionario/a policial de la red para contribuir a la protección de las víctimas de delito?	63
6. Evaluación de riesgo.	68
7. Desarrollo de estrategias de autoprotección como intervención.	75

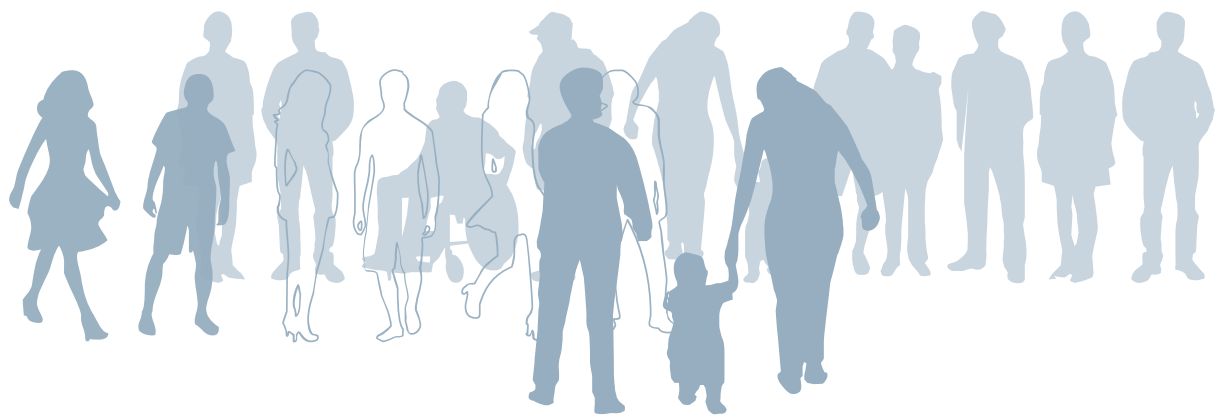


<b>VI. RESPUESTAS SECTORIALES</b>	<b>78</b>
1. Presentación.	78
2. Respuestas desde cada sector.	78
3. Coordinación Intersectorial.	102
<b>VII. LA DENUNCIA DE HECHOS CONSTITUTIVOS DE DELITO</b>	<b>103</b>
1. Presentación.	103
2. Aspectos legales.	103
3. La denuncia como mecanismo de prevención, protección y reparación de los delito.	105
4. Obstáculos en la interposición de la denuncia.	106
5. El Secreto Profesional.	108
6. Denuncia y prevención de la Victimización Secundaria.	109
<b>VIII. AUTOCUIDADO DE LOS EQUIPOS QUE TRABAJAN CON VICTIMAS</b>	<b>110</b>
1. Presentación.	110
2. Importancia de la salud mental de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales.	110
3. Expresiones del costo emocional del trabajo con víctimas.	113
4. Consecuencias del desgaste de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales para las víctimas.	121
5. Estrategias de autocuidado para quienes trabajan con víctimas de delito.	122
<b>IX. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>127</b>









## I. PRESENTACION

El presente Manual surge en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública (ENSP 2006 – 2010). Instrumento a través del cual el Estado chileno fija las directrices y orientaciones en materia de Seguridad Pública, por medio de la coordinación de diversos actores e instituciones públicas y privadas, con el objetivo de disminuir la victimización y reducir la violencia como fenómeno asociado.

El sexto Eje de la ENSP, “Asistencia a Víctimas de Delito”, pretende desarrollar iniciativas, ampliando así la oferta del Estado para asistir a las víctimas de violencia, proponiendo acciones que involucren a distintos actores e intervenciones desde los ámbitos jurídico y psicosocial.

Con este fin, desde marzo de 2007, se encuentra constituida y funcionando la Red de Asistencia a Víctimas (RAV). Esta instancia se formalizó a través de un Convenio de Colaboración Intersectorial suscrito el 30 de marzo del 2007 por el Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio Público, Ministerio de Salud, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y SERNAM. La RAV se materializa en una Mesa de Trabajo a nivel nacional, integrada por todas las instituciones firmantes, en la que el Ministerio del Interior participa como Coordinador – a través de la División de Seguridad Pública- y el Ministerio de Justicia como Secretaría Ejecutiva, a través de su Departamento de Asistencia Jurídica. La referida Mesa de Trabajo Intersectorial tiene un carácter técnico y su misión es coordinar los esfuerzos de los distintos organismos del Estado involucrados en la asistencia a víctimas con el fin de contribuir a la construcción de una política pública en la materia.

Desde la década de los ochenta, autoridades chilenas han incorporado paulatinamente la preocupación por las víctimas de delitos, adhiriéndose a tratados internacionales tendientes a garantizar sus derechos, entre los que destacan la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas del Delito y del Abuso de Poder (1985), la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1989) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (1994).

Todo ello se ha manifestado en la adecuación de la legislación interna sobre víctimas de delitos, incluyendo el reconocimiento de sus derechos como sujetos activos y proveyendo más apoyos para los/as afectados/as por la delincuencia, tanto desde organismos del Estado como desde la sociedad civil.

No obstante, aún queda un largo camino por recorrer, especialmente en lo referente a la disminución de una de las mayores problemáticas que enfrentan las víctimas de delitos en su tránsito por el proceso de administración de justicia: la victimización secundaria.

Frente a la ocurrencia de un delito, el/la afectado/a debe enfrentar un procedimiento en el que interactúa con numerosas instituciones, tales como Policía de Investigaciones, Carabineros, Servicios de Salud, organismos que realizan peritajes, Fiscalías y otros. Esta situación suele



implicar un elevado estrés psicosocial para las víctimas, cuya situación depende, además, de una serie de variables que contribuyen a aumentar su sufrimiento, tales como la ausencia de orientación e información adecuada, problemas en la formación y capacitación de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales del sistema, entre otras.

De acuerdo con expertos en la materia (ONU, 1996; Urra, 2002), el fenómeno de la victimización secundaria constituye un factor gravitante de daño para los afectados, así como una de las principales causas de la falta de colaboración de las propias víctimas con el proceso investigativo y judicial.

Por este motivo, consideramos que el abordaje de la temática victimal debe incluir - como uno de sus componentes centrales - el trabajo con aquellos profesionales, técnicos y funcionarios policiales que están en contacto con las víctimas de delitos y prestarles ayuda desde sus diferentes instituciones.

Para ello, el Ministerio del Interior en el año 2006, celebró un Convenio de Prestación de Servicios con la Universidad Diego Portales en el Marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana, para ejecutar la consultoría denominada “Diagnóstico en Materia de Asistencia a Víctimas de Delito”. Esta contemplaba, dentro de sus productos, la confección de una Guía de Procedimientos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red de asistencia a víctimas, a fin de orientar el accionar de éstos frente a la víctima de un delito.

Sobre este producto posteriormente trabajaron las instituciones que conforman la RAV, con el objeto de ir construyendo un lenguaje común en materia victimológica, efectuando aportes y modificaciones al texto original concluyendo finalmente en el documento que a continuación se presenta.

Esperamos que este Manual constituya un punto de partida para motivar el trabajo conjunto, promoviendo tanto el perfeccionamiento de los/as profesionales, técnicos o funcionarios policiales de distintas instituciones como el fortalecimiento de las redes de atención a víctimas. En ese sentido, este instrumento ha sido diseñado con la expectativa de generar instancias participativas de sistematización y capacitación con los diferentes organismos de la red, de modo de optimizar la calidad de la atención brindada en una lógica de *Asistencia Integral a las Víctimas de Delitos*.



## II. MODO DE USO DEL MANUAL

Este documento sistematiza tanto información teórica como recomendaciones prácticas destinadas a orientar el trabajo de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de diferentes instituciones en relación con las víctimas de delitos. Por ese motivo, el texto ha sido redactado en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el/la lector/a.

Como se podrá apreciar, este Manual contiene cuadros de texto en diferentes colores, que sintetizan información y facilitan su lectura. Los recuadros azules contienen un resumen de la información anteriormente señalada en el documento, constituyendo un recordatorio de los elementos más relevantes. Por su parte, los recuadros verdes contienen información adicional que pudiera resultar de utilidad para las/los lectores/as en cada uno de los apartados.

Junto con esto, se han incorporado recomendaciones de prácticas sugeridas en relación con los/las afectados/as por ilícitos. Esta información ha sido incluida en los recuadros donde cada tipo de sugerencia es encabezada por una determinada viñeta. Así, hemos adoptado el símbolo ✓ para identificar las *prácticas recomendadas*; por su parte, las *prácticas a evitar* han sido consignadas con el símbolo ✗.



### III. ELEMENTOS CONCEPTUALES DE VICTIMOLOGIA

#### 1. Presentación

En este Capítulo se entregan algunos elementos conceptuales del ámbito victimológico, que pueden resultar de utilidad en la tarea de sensibilizar y capacitar a quienes trabajan en contacto con víctimas de delitos, creando conciencia sobre los difíciles procesos sociales, emocionales y judiciales que éstas deben enfrentar. Esto resulta fundamental para implementar estrategias de prevención de la victimización secundaria, así como la promoción de un trato adecuado hacia los afectados/afectadas por ilícitos.

#### 2. La víctima de delito

¿Qué es la victimología?

Victimología

Disciplina cuyo objeto lo constituye el estudio científico de las víctimas del delito.<sup>1</sup>

Para Mendelsohn -considerado uno de los precursores de esta disciplina-, el objetivo fundamental de la victimología es lograr que haya menos víctimas en todos los sectores de la sociedad<sup>2</sup>.

La victimología se propone desarrollar métodos para reducir los elementos perjudiciales de la situación delictiva y disminuir la gravedad y la magnitud de las consecuencias del delito, para lo cual la investigación es un insumo fundamental. Tal como lo plantea Fattah (1994:41): “*El interés genuino en aliviar el sufrimiento humano requiere que la investigación se oriente a la comprensión, reducción y prevención de la victimización*”.

#### ¿Qué se entiende por víctima de delito?

Algunas perspectivas victimológicas han entendido a la víctima como aquella persona que sufre las consecuencias de un delito (ONU, 1985), en tanto otras - como la de Mendelsohn -amplían el enfoque a quienes sufren las consecuencias de la opresión política o social, de la vulneración de sus derechos humanos y de los desastres naturales. Ambos enfoques comparten la idea de que la víctima sufriría una situación de desventaja como consecuencia de una situación externa a ella. Para efectos de este documento, nos referiremos a la víctima como aquella persona que sufre o padece las consecuencias de un hecho delictivo:

*“Se entenderá por víctimas a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder” (ONU, 1985).*

1 Definición acuñada en el Primer Simposio sobre Victimología, Israel, 1973.

2 Citado en Neümann, E., 1989.



¿Qué clases de víctimas existen?

**Víctima directa (el/la afectado/a):**

Persona que sufre directamente las consecuencias de un delito.

**Víctima indirecta (los familiares o quienes dependen de ésta):**

Persona que, debido a su relación de dependencia o lazo sanguíneo o afectivo con la víctima directa, sufre también las consecuencias del hecho delictivo. Se incluye a las personas que han intentado evitar el delito o han ayudado a la víctima directa.

Desde el punto de vista legal:

**Víctima directa:** es el ofendido por el delito, esto es quien sufre directamente sus consecuencias, sea el titular del bien jurídico afectado o sin serlo, en tanto sujeto pasivo de la acción delictiva. (ver inciso 1° del artículo N° 108 del C. P.P.)

**Víctima indirecta:** es el cónyuge, o los hijos, o los ascendientes, o los hermanos, o el conviviente, o el adoptado o el adoptante del ofendido directamente con el delito, a los cuales la ley consigna como víctimas, cuando el delito tiene como consecuencia la muerte del ofendido o cuando éste está imposibilitado de ejercer los derechos que la ley le otorga. (ver inciso 2° del artículo 108 del C.P.P.)<sup>3</sup>

### 3. Formas de victimización

¿Qué significa victimización?

Victimización refiere a la experiencia vinculada a un delito. Alude tanto al impacto directo de éste sobre la víctima, como a las consecuencias sociales, judiciales u otras que se produzcan con posterioridad al delito o a su denuncia. Para valorar las características del impacto del delito es necesario distinguir dos formas de expresión de este fenómeno: victimización primaria y victimización secundaria (Esbec, 1994).

<sup>3</sup> No son víctimas los perjudicados por el delito, v. gr.: la familia de la víctima en un delito con lesiones graves, la entidad aseguradora del patrimonio de una víctima en un delito de robo, etc., en la medida en que no son titulares del bien jurídico afectado ni sufren la acción delictiva, sin perjuicio de la facultad de presentar demanda civil ante el tribunal civil competente. (Oficio N° 337, Fiscal Nacional, año 2003).



**Victimización:** Experiencia de haber vivido un delito, la cual puede corresponder a:

**Victimización primaria:** Consecuencias experimentadas a partir del delito mismo. Por ejemplo, una lesión física o una alteración emocional, producidas por un delito de lesiones.

**Victimización secundaria:** Efectos producidos por la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación del delito o en el trato hacia la víctima. Se denomina victimización secundaria porque puede constituirse en una segunda experiencia de victimización, posterior a la vivencia del delito, si en el contacto con el sistema, el/la ofendido/a experimenta la sensación de recibir trato objetivante; de desconocimiento de su calidad de sujeto de derechos; de pérdida de tiempo y excesiva burocratización; de incredulidad por parte de los operadores del sistema y/o simplemente de ser ignorado/a, entre otros<sup>4</sup>.

¿Qué entendemos por victimización primaria?

La victimización primaria se refiere a las consecuencias que sufre la víctima como resultado del hecho delictivo propiamente tal. Estas consecuencias, de acuerdo a Marchiori (1997), pueden manifestarse en distintos ámbitos de la vida de la víctima:

- área psicológica o emocional
- integridad física
- entorno familiar
- entorno social
- entorno laboral
- situación económica
- ámbito cultural

Las consecuencias o secuelas de un delito pueden aparecer inmediatamente después de ocurrido éste, o con posterioridad a su ocurrencia. Puede tratarse de consecuencias transitorias o permanentes en la vida de la víctima. Algunas de estas consecuencias son objetivas, en tanto son observables por quienes rodean a la víctima (por ejemplo, una lesión física); otras tienen carácter subjetivo, pues dependen de la percepción de la persona victimizada, de aspectos vinculados a su personalidad, equilibrio emocional, etc. (por ejemplo, la sensación de inseguridad).

<sup>4</sup> Orientaciones para la Prevención de la Victimización secundaria y la Protección de Identidad de las Víctimas y Testigos con Medios de Comunicación Social (p. 3). División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional, Santiago, 2005.





### ¿Qué se entiende por victimización secundaria?

La experiencia de ser víctima de un delito produce efectos relevantes en el mundo individual y entorno social de la persona agredida (Marchiori, 1997). Estos efectos se relacionan con la respuesta de la familia de la víctima ante la ocurrencia del delito, la reacción del medio social al que pertenece, la conducta de los sistemas judiciales, policiales y de salud, que pueden representar una oportunidad de apoyo para los/as afectados/as o, por el contrario, un aumento de las consecuencias negativas del delito.

La prensa sensacionalista también constituye una fuente de victimización, en la medida que entrega datos que permiten individualizar a la víctima, agregando en algunos casos descripciones de los hechos y calificaciones o descalificaciones que pueden resultar vejatorias para los/as afectados/as.

En síntesis, la victimización secundaria se refiere a las consecuencias psicológicas y/o sociales que sufre la víctima de un delito, con posterioridad a la ocurrencia de éste, derivadas de la reacción del entorno. En efecto, la víctima se ve doblemente afectada, en tanto se expone a acciones que vulneran su derecho a protección y su dignidad, aumentando el daño producido por el delito (ONU, 1996). Como producto de la victimización secundaria, la víctima puede experimentar humillación, verse sometida a sobreexposición mediática, culpabilizada o negada en su condición de víctima, lo que puede agravar la sensación de vulnerabilidad y desprotección frente al delito. Es necesario hacer notar, no obstante, que las propias víctimas pueden, también, utilizar recursos de este tipo – como, por ejemplo, la exposición mediática - para obtener ventajas económicas o judiciales, según el caso.

### ¿Qué relación tiene la victimización secundaria con los mitos?

La victimización secundaria se sustenta en mitos y prejuicios que rodean a ciertos delitos. Por ejemplo, aún existe la creencia de que los hombres “no pueden” controlar sus impulsos sexuales y que corresponde a la mujer detener una eventual agresión sexual por parte de éstos. De no hacerlo, la mujer agredida sería responsable de la comisión del delito en cuestión. Este prejuicio es transferido a la víctima a través de preguntas “victimizantes” como por ejemplo: *“¿usted, realmente quería evitar esta situación?”*.

### ¿Quiénes están más expuestos a la victimización secundaria?

Las víctimas especialmente vulnerables -como mujeres, niños, discapacitados, ancianos y grupos sociales marginados- generalmente están más expuestas que el resto de la población a sufrir victimización secundaria (Marchiori, 1997). Esto se debe a que su estado de indefensión las hace más vulnerables al maltrato por parte de la sociedad, incluidos los propios organismos encargados de la protección de sus derechos.



**Victimización secundaria implica:**

- La respuesta o la reacción del entorno social influye en el modo en que la víctima se sobrepone a la agresión.
- Las consecuencias de este tipo de victimización pueden llegar a ser más graves que las ocasionadas por el propio delito.
- Los prejuicios y mitos sobre ciertos delitos promueven la victimización secundaria.
- Las víctimas especialmente vulnerables como niños/as, ancianos y mujeres están más expuestas al maltrato del sistema social y judicial, debido a su mayor fragilidad.

¿Cómo se manifiesta la victimización secundaria?

La victimización secundaria puede expresarse de múltiples formas, de acuerdo al tipo de delito y al contexto en el que éste ocurre. Así, este tipo de victimización se expresa de modo distinto en cada una de las instancias sociales que participan en el proceso de investigación del delito y apoyo a la víctima: centros de salud, establecimientos educacionales, instancias policiales y judiciales, comunidad y sociedad en general.

**a) Exclusión de la víctima de los procesos judiciales:** Se refiere a la exclusión de la víctima de los procesos de toma de decisiones en el ámbito judicial. La persona que ha sufrido las consecuencias de un delito necesita adoptar un rol activo para contribuir a la persecución penal y, por lo tanto, al ser marginada de esta posibilidad, percibe un trato denigrante y de desconocimiento de su calidad de sujeto de derechos.

**b) Trato inapropiado por parte de policías y otros agentes institucionales:** De acuerdo a Naciones Unidas (1996), este hecho constituye una de las principales fuentes de victimización secundaria. Es frecuente apreciar que, en la base de un trato que no contempla los derechos y necesidades de la víctima, aparece la falta de empatía con su vivencia y el desconocimiento de las acciones adecuadas para apoyarla en el proceso.

**c) Estigmatización:** El etiquetamiento o estigmatización es una de las formas más comunes de victimización secundaria en las personas que han sufrido un delito, que vulnera gravemente sus derechos. Ejemplo de ello es el rechazo del medio social observado en las escuelas, a niños/as víctimas de delitos sexuales. Este rechazo se basa en el temor de que éstos niños/as puedan generar problemas al interior del establecimiento educacional. En otro ámbito, el medio laboral de una mujer víctima de violencia intrafamiliar puede aislar a ésta al percibirla como responsable de tal situación.

**d) Interrogatorios reiterados o intervenciones no especializadas:** En los delitos sexuales o violencia intrafamiliar, es frecuente que las víctimas se vean expuestas a múltiples formas de victimización secundaria (Contreras y Aliste, 2006). La falta de pruebas objetivas que



acrediten el delito lleva, muchas veces, a que la investigación judicial requiera el testimonio de la víctima como principal fuente de evidencia, situación que puede implicar interrogatorios reiterados y/o a cargo de personal no especializado.

**e) Reacción negativa por parte del entorno:** Otra situación revictimizante es la reacción inicial negativa por parte de quien recibe la información de la ocurrencia del delito (funcionario/a policial, profesor/a, profesional de la salud, entre otros). La actitud de incredulidad por parte de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales, la oportunidad y la forma en que se desarrolla la entrevista - que la hace sentir cuestionada en sus dichos o que pone en duda la veracidad de su relato y/o el hecho de ser simplemente ignorada - pueden resultar tremendamente perjudiciales para la víctima de delito, dada la condición de fragilidad en que se encuentra. En efecto, una víctima de delito no está preparada para resistir las consecuencias de acciones inapropiadas del entorno institucional, como las anteriormente descritas. Al contrario, lo que espera de los agentes institucionales es apoyo material y emocional.

#### Formas de expresión de la victimización secundaria

- Exclusión de la víctima de los procesos judiciales
- Trato inapropiado.
- Estigmatización.
- Interrogatorios múltiples y por personal no especializado.
- Reacción negativa por parte del entorno.

¿La victimización secundaria tiene consecuencias para la investigación judicial?

Además de las repercusiones negativas para la misma víctima, los procesos de victimización secundaria tienen consecuencias perjudiciales para la investigación del delito y, por lo tanto, para la Seguridad Pública.

**a) Aumento de la cifra negra:** La posibilidad de sufrir victimización secundaria dificulta la denuncia del delito en muchas víctimas y/o la continuidad de su participación en los procesos judiciales. En este sentido, la presunción de la víctima de que la denuncia puede implicar acciones que aumentarían su sufrimiento, disminuye las probabilidades de cooperación de parte de aquella con el proceso de investigación.

**b) Retracción:** Esta ocurre cuando la víctima se desdice, negando la ocurrencia del delito o bien distorsionando las circunstancias del mismo o la figura del autor. A través de la retractación, la víctima intenta recuperar el equilibrio personal y familiar perdido con la ocurrencia del delito y el consiguiente proceso de judicialización. Este fenómeno se encuentra estrechamente ligado a la reacción del medio familiar y social, aumentando la probabilidad de que la víctima cambie la versión inicial de los hechos, es decir, de que se retracte, en el caso de que dicha reacción sea negativa.



#### 4. Consecuencias de la victimización

La victimización produce un cambio significativo en la vida de las personas, lo que puede implicar, incluso, un quiebre en la historia personal y/o familiar de las víctimas (Marchiori, 1997). Este quiebre se vincula estrechamente con la sensación de pérdida de control que impone la victimización. Habitualmente, las personas suponen que se desenvuelven en un ambiente medianamente predecible y organizan su vida de acuerdo a esa percepción. La experiencia de ser víctima de un acto delictivo transgrede la confianza en la estabilidad del orden social y, a partir de ello, la víctima y su medio familiar desarrollan conductas defensivas en su relación con el entorno. Así, en el futuro, se experimentará una sensación de desorganización e impotencia, en la medida en que los acontecimientos posteriores al delito ocurren independientemente de la voluntad de los/as afectados/as. En efecto, la víctima realiza sus actividades diarias en un estado de expectación, previendo la ocurrencia de un suceso negativo, como un delito u otro acontecimiento inesperado.

Como consecuencia de lo anterior, las personas victimizadas experimentan sentimientos de temor y angustia. El primero está asociado a la idea o sospecha de que el delito pueda repetirse o que ocurra otro acto de violencia. La angustia guarda relación con la sensación de pérdida de control y de expectación ansiosa frente al futuro. Junto a ello, aparece la frustración: ésta puede emerger cada vez que la víctima fracasa en su intento de recuperar el equilibrio emocional y vital anterior a la victimización (Marchiori, 1997).

<b>El delito tiene consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implica un cambio significativo en la historia de vida de una persona y su familia.</li> <li>• Puede llegar, incluso, a representar un quiebre vital.</li> </ul>
<b>Daño psicológico asociado a la victimización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se genera a partir de la pérdida del estado de equilibrio de la víctima, luego de la ocurrencia de un delito.</li> <li>• El mundo se vuelve impredecible.</li> </ul>
<b>Estado de crisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorganización e impotencia.</li> </ul>
<b>Temor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A una nueva victimización.</li> <li>• A las consecuencias del delito en su vida.</li> </ul>
<b>Angustia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de pérdida de control.</li> <li>• Estado interno de expectación ansiosa.</li> </ul>
<b>Frustración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento derivado de los intentos de la víctima para recuperar su vida tal cual era antes de la victimización, sin conseguirlo.</li> </ul>

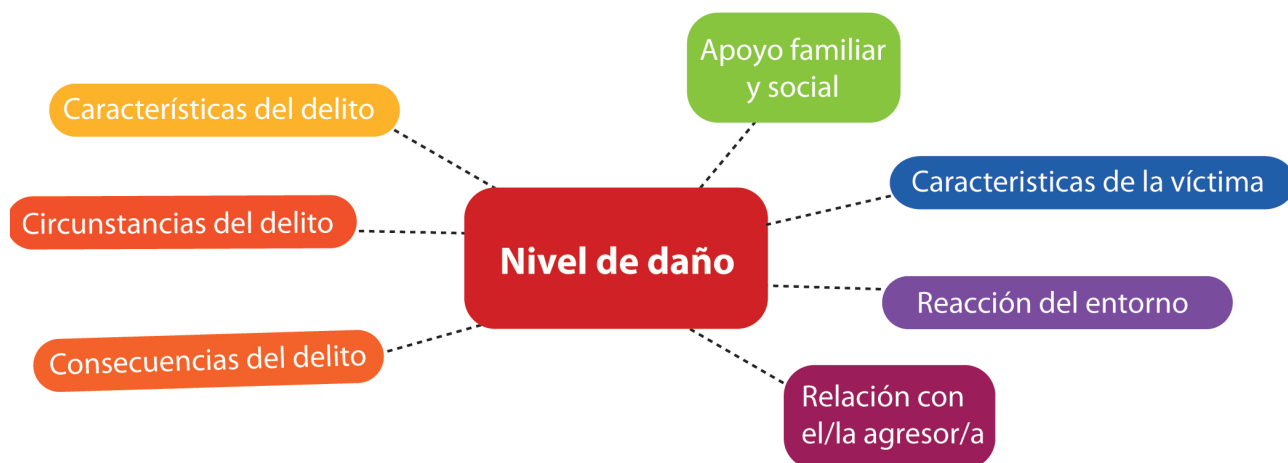


### ¿De qué depende la magnitud del daño?

La magnitud del daño que produce un delito en una víctima es difícil de dimensionar debido a la multiplicidad de variables que intervienen en el hecho. Además, desconocemos la forma en que una víctima enfrentará las consecuencias de un delito, puesto que una misma persona puede reaccionar de distinta manera, de acuerdo al momento de la vida en que se encuentre, a las circunstancias en las cuales se produzca el hecho, a su estado anímico, etc.

La gravedad de las consecuencias en la vida de la víctima dependerá, por una parte, de la naturaleza del daño ocasionado (físico, psicológico, social, entre otros) y de la magnitud o impacto del mismo, pudiendo circunscribirse a un área de la vida de la persona afectada o involucrar integralmente a ésta.

Es importante considerar que las secuelas psicológicas de un delito dependen de las circunstancias en que éste ocurre, así como también de las características propias de la víctima. Es decir, la ocurrencia de un delito involucra una serie de variables que se entrecruzan y generan un impacto de dimensión y alcance particular en cada víctima.



### ¿Cómo se expresa el daño psicosocial?

La persona victimizada se ve expuesta a un estado de tensión o estrés derivada del delito enfrentado. Si bien la acción delictiva tiene un comienzo y un fin, sus consecuencias pueden perdurar a lo largo del tiempo, manteniéndose presente en la víctima la fuente de estrés, es decir, el temor y la angustia asociados a la idea de sufrir una nueva victimización. Dicho estado de tensión puede favorecer la aparición de conductas poco habituales de la víctima (ONU, 1996), derivadas del intento por recuperar la sensación de seguridad y estabilidad. En una primera etapa, estas conductas son adecuadas al momento y permiten enfrentar y tolerar de mejor manera la situación de crisis. Sin embargo, en la medida que permanecen en el tiempo y comienzan a ser parte del comportamiento habitual de la víctima, pierden su carácter protector y se transforman en un nuevo problema a enfrentar.



Algunas de estas conductas y/o efectos posibles de observar, son los siguientes:

**a) Aislamiento:** El aislamiento social es una respuesta común en la víctima de delito. Al principio se produce una reacción de repliegue natural ante el temor y el estado de confusión. Posteriormente, la víctima tiende a aislarse cada vez más del entorno, para evitar cualquier nueva situación de vulneración, perdiendo, progresivamente, el contacto con sus redes de apoyo y privándose de situaciones gratificantes. Esta conducta vuelve más difícil la recuperación psicológica y social de la víctima, puesto que actúa como un nuevo elemento que refuerza la percepción de que el daño ocasionado por el delito es y será permanente.

**b) Alteración emocional:** El daño posterior a sufrir un delito puede expresarse en una alteración emocional, como por ejemplo, con la manifestación de un estrés post-traumático. Sin embargo, puede que ello no ocurra de ese modo. Es posible que aparezcan alteraciones en la vida social y laboral de la víctima, que no correspondan necesariamente a un cuadro clínico fácilmente diagnosticable. Además del estrés, las víctimas suelen experimentar dificultades de atención, concentración y memoria, lo cual puede deteriorar su rendimiento intelectual y perjudicar su desempeño laboral o dificultar el cumplimiento de las responsabilidades cotidianas. Por otra parte, es posible que aparezcan reacciones depresivas y/o ansiosas que obstaculicen la relación interpersonal y la calidad de vida, pudiendo manifestarse en conductas autodestructivas, como las adicciones o intento de suicidio.

**c) Alteraciones en la salud física:** Algunos delitos también pueden generar la aparición de síntomas o cuadros clínicos asociados, tales como: enfermedades de transmisión sexual, lesiones, dolores de cabeza, síndromes dolorosos crónicos, síndrome del intestino irritable, trastornos gastrointestinales, fibromialgia, tabaquismo, abuso de alcohol y/o drogas, problemas ginecológicos, entre otros. Estas alteraciones y/o daños a su salud complejizan no solo su estado emocional y físico, sino que, a veces, también pueden afectar sus relaciones sociales y su funcionamiento normal en los ámbitos laboral, familiar o ciudadano.

### El daño se expresa de diversas formas

El daño es profundo y abarca múltiples dimensiones de la vida de la víctima. Se expresa en un estado de tensión permanente, debido a que la causa de dicha tensión (las consecuencias del delito) se prolonga en el tiempo.

- 1. Aislamiento social:** Puede ser una manifestación del daño psicosocial generado por la victimización, convirtiéndose en un nuevo problema para la víctima.
- 2. Alteración emocional:** Obstaculiza la relación interpersonal y la calidad de vida de el/la afectado/a.
- 3. Alteraciones en la salud física:** determinados delitos, por la gravedad y/o cronicidad de su ocurrencia, pueden también provocar alteraciones en la salud física de la víctima.



### Etapas en la evolución de la victimización

Entre las diversas manifestaciones del daño, la víctima presenta alteraciones de orden psicológico cuya evolución puede describirse en tres etapas: conmoción inicial, emergencia de síntomas y cuestionamientos y aceptación de lo ocurrido. El tiempo que cada víctima demora en atravesar estas etapas, es variable; por lo demás, puede ocurrir que una de estas se dilate o que se produzca un estancamiento debido a la falta de apoyo o la gravedad de las consecuencias del delito, y que la víctima requiera un mayor respaldo para avanzar en la recuperación de su equilibrio psicológico (Marchiori, 1997).

#### Etapas de las consecuencias psicológicas

1. Conmoción inicial: Corresponde a la reacción emocional o respuesta inmediata a la victimización, suele consistir en: paralización o bloqueo, sensación de incredulidad frente a lo que se ha experimentado, sentimientos intensos de temor, angustia y desorganización de las ideas.
2. Emergencia de síntomas y cuestionamientos: Posteriormente, la víctima experimenta síntomas que alteran su funcionamiento habitual (pesadillas, aislamiento, cambios bruscos de ánimo, enfermedades psicosomáticas, llanto incontrolable, entre otros) y se intensifican las emociones respecto de la victimización (tristeza, ira, culpa, vergüenza, entre otras). Además, aparece un cuestionamiento del propio actuar frente al delito y/o del sistema de creencias.
3. Aceptación de lo ocurrido: La víctima comienza a aceptar la situación experimentada y en esa medida, los síntomas comienzan a disminuir. Es un proceso paulatino que requiere de paciencia, puesto que la experiencia se mantiene en el recuerdo, integrándose progresivamente a la vida de la víctima en la medida en que pierde su carga afectiva.

### 5. Consecuencias para la familia de la víctima

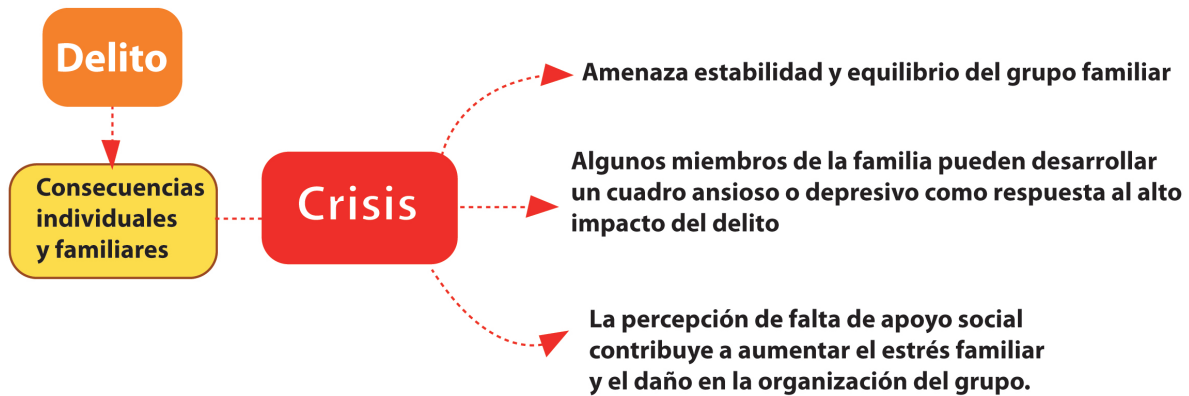
¿Qué consecuencias tiene el delito para la familia?

La experiencia de victimización no sólo implica una vivencia traumática para la víctima, sino también para el grupo familiar al cual ésta pertenece (Marchiori, 1997). En efecto, existe una estrecha relación entre los procesos emocionales de la víctima y su familia, influyéndose mutuamente. De este modo, la ocurrencia del delito desata una crisis en el sistema familiar en su conjunto, caracterizada por la pérdida del equilibrio familiar y los intentos del sistema





por recuperar la estabilidad perdida. A lo anterior, también se suma el impacto económico que puede sufrir una víctima y su familia, vale decir, los costos (*daño emergente* y *lucro cesante*) que implica el hecho de ser interviniente en una causa jurídico- penal.



En este sentido, la dificultad que enfrenta la familia para constituir un soporte emocional para el integrante que ha sufrido la agresión, representa una importante área de conflicto. La familia no siempre sabe cómo acoger a la víctima adecuadamente, por lo cual puede experimentar sentimientos de angustia e impotencia y mostrarse incapaz de ir en su ayuda (Aliste y Escala, 2006).

#### **Algunas familias no consiguen ser un soporte emocional para la víctima, debido a que:**

- La familia se altera en su estructura y/o organización como consecuencia del impacto del delito. Por lo tanto, el grupo no es capaz de responder a las nuevas necesidades de la víctima.
- Esta corre el riesgo de quedar sin el soporte emocional que requiere para recuperarse, debido a que:
  - El impacto paraliza al grupo familiar: los recursos protectores y contenedores del grupo no logran expresarse debido al bloqueo que produce la angustia.
  - El impacto induce a una expresión emocional inmoderada, lo que hace que la víctima se vea inundada por las emociones intensas expresadas por los miembros del grupo familiar.
- La capacidad de la familia para ser un soporte para la víctima se relaciona con el nivel de cohesión: una familia con un apego desarrollado podrá entregar mayor apoyo afectivo al miembro agredido.





### **Reacción familiar y su relación con la recuperación de la víctima**

Una reacción positiva facilita la recuperación emocional de la víctima y su proceso de reintegración social. En cambio, una reacción familiar negativa dificulta el proceso de resignificación de la victimización y la recuperación de su bienestar.

### **Etapas en la evolución de la familia de la víctima**

**Fase 1:** La familia experimenta un profundo dolor por el sufrimiento de el/la integrante victimizado/a y rabia por la ocurrencia del hecho delictivo.

#### **Primera fase del impacto familiar: intensos sentimientos de rabia y dolor**

Ello puede repercutir en:

- Sobreexigencia a la víctima para que entregue toda la información y coopere con la investigación, sin darle tiempo de reaccionar.
- La familia se culpa a sí misma por la victimización o culpa a la propia víctima.
- La familia se repliega (oculta) para evitar la estigmatización social.

**Fase 2:** Una vez superada la primera fase del impacto emocional, la víctima comienza un proceso personal para intentar sobreponerse. La superación de las consecuencias de un delito requiere un período de tiempo prolongado y la activación de recursos individuales, familiares y sociales.

#### **Segunda fase del impacto familiar: Comienzo de la recuperación emocional y del equilibrio familiar**

- La víctima comienza a retomar su vida normal, pero al apreciar que sus figuras significativas aún se encuentran afectadas, puede postergar sus propias necesidades, para proteger al grupo familiar y mitigar su sufrimiento.
- La familia puede acelerar el propio proceso de recuperación estimulada por la evolución favorable del miembro que fue agredido.
- El transcurso del tiempo y la activación de recursos individuales, familiares y sociales contribuye a que la familia recupere el equilibrio perdido, instalando un funcionamiento flexible e integrador de las necesidades de todos sus miembros



¿Qué pueden hacer los agentes sociales para controlar la victimización secundaria?

La mayoría de las acciones inapropiadas que terminan constituyéndose en una fuente de victimización secundaria no son realizadas con la intención de perjudicar a la víctima. Por el contrario, se proponen cooperar con el proceso investigativo, pero surgen del desconocimiento de las reales necesidades de la víctima. De allí la importancia de que los operadores sociales sean parte de continuos procesos de capacitación en derechos de las víctimas y en el trato adecuado a las mismas (ONU, 1996).

Las respuestas que las instancias de la red entreguen a las víctimas en las distintas fases de intervención, deben corresponder a una planificación sustentada en un vasto conocimiento acerca de los procesos que atraviesa la persona que sufre las consecuencias de un delito. Es relevante destacar que el proceso judicial no es necesariamente devastador para la víctima, puesto que si ésta recibe un trato respetuoso y percibe la intención de hacer justicia en su caso, este proceso puede transformarse en una instancia reparatoria en la medida que se desarrolle en las condiciones adecuadas.

#### **Rol de los agentes sociales en el control de la victimización secundaria**

- Necesidad de participar en capacitaciones respecto de los derechos de las víctimas y entrenamiento en el trato adecuado hacia las mismas.
- La respuesta hacia la víctima debe corresponder a un plan de intervención especializado que abarque medidas integrales para paliar las consecuencias del delito.
- El proceso judicial puede transformarse en un elemento reparatorio para la víctima si se controlan variables como la victimización secundaria.



## IV. TRATO A VICTIMAS

### 1. Presentación

En el siguiente apartado se proponen orientaciones prácticas para la acogida a víctimas de delitos, especialmente dirigidas a aquellos/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales del sistema que deben brindar a éstas las primeras atenciones: profesionales de la salud en servicios de urgencias, oficiales policiales que realizan toma de declaraciones, educadores o líderes comunitarios que toman conocimiento de una situación victimal, entre otros.

Se profundiza en las variables que pueden ser controladas por los agentes de la red, con el fin de evitar los procesos de victimización secundaria.

¿Por qué es importante el trato adecuado a la víctima?

Tal como se planteó en el capítulo anterior, la víctima experimenta una serie de consecuencias negativas derivadas del delito mismo y de su paso por el sistema policial y judicial (ONU, 1996). Estas últimas instancias corresponden al fenómeno de victimización secundaria, puede llegar a ser determinante para la víctima, tanto en su participación en el proceso penal, como en su reparación.

¿Qué podemos hacer en relación con la victimización secundaria?

La victimización secundaria es una variable que se encuentra bajo el control del sistema social y judicial; es decir, existen acciones y estrategias posibles de implementar para que la víctima no experimente mayores perjuicios en el paso por las distintas instancias vinculadas al proceso de administración de justicia.

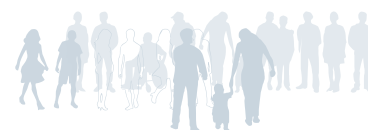
A pequeña escala, cada una de las instituciones y organizaciones sociales que tienen contacto con la víctima, tiene el deber de protegerla de experiencias negativas en su intento por buscar justicia y reparación del daño sufrido.

#### ¿Qué entendemos por trato adecuado a la víctima?

- a) Reconocimiento de sus necesidades.
- b) Respeto por sus derechos.
- c) Trato digno y considerado.

### 2. Cuatro claves para el trato adecuado a la víctima

Con el fin de sistematizar las principales variables que favorecen el trato hacia la víctima, se presentan, a continuación, cuatro claves o consideraciones relevantes:



**Claves que favorecen el trato a la víctima**

- a) Comprensión del sufrimiento de la víctima.
- b) Acogida de sus necesidades.
- c) Respeto de sus derechos.
- d) Entrega de información oportuna.

**Primera clave: Comprensión del sufrimiento de la víctima**

La persona que experimenta las consecuencias de un delito se ve expuesta a un sufrimiento que requerirá de intervenciones sociales que lo contengan y que le permitan dar algún sentido a la experiencia de victimización.

La calidad del trato de los profesionales que toman contacto con los/as afectados/as, entre otros factores, depende de la comprensión y empatía demostrada frente al dolor que experimenta la víctima (S.O.S. Víctimas, 2006). La capacidad de los agentes sociales para reconocer los procesos de traumatización que sufre la víctima, es el primer paso para establecer un contacto respetuoso y adecuado a su condición.

Por el contrario, el desconocimiento de los complejos procesos psicológicos y sociales a los que se ve enfrentada la víctima, puede llevar a un trato indolente, desatento o directamente agresivo hacia ésta. Por ejemplo, en los casos de delitos sexuales que ocurren al interior de la familia, es posible que la víctima se retracte de sus dichos, al no tolerar las consecuencias negativas que surgen una vez que da a conocer el delito. Si el/la funcionario/a policial o el médico no están al tanto de la posibilidad de que se manifieste ese fenómeno, pueden tratar a la víctima de un modo inadecuado y dañino, reprochándola por modificar su versión de los hechos o incluso, acusándola de “mentirosa”.

La comprensión de las diversas formas en que se expresa el sufrimiento de la víctima favorece la sensibilización de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red, preparándolos de mejor modo para desarrollar estrategias de buen trato.

**Comprensión, como primer paso hacia el buen trato a la víctima**

- Comprensión y empatía por su sufrimiento.
- Conocimientos básicos acerca de las consecuencias psicológicas y sociales que experimenta la persona victimizada.
- Sensibilidad frente a las dificultades que enfrenta la persona agredida, luego de la denuncia.
- Reconocimiento de procesos de traumatización en la víctima de delito.



**Segunda clave: Acogida de las necesidades de la víctima**

Una vez que el agente social ha adquirido conocimientos acerca de los procesos de victimización y ha desarrollado su sensibilidad hacia la traumatización de la víctima, se encuentra en mejores condiciones para acoger a la persona agredida.

¿Cuál es el objetivo de la primera acogida?

El objetivo de la primera acogida es dar cabida a las necesidades de la víctima. Estas necesidades dependerán, entre otras variables, de su edad, de su forma particular de reaccionar, así como también del tipo de delito y de las circunstancias en que éste haya ocurrido. Independientemente de ello, lo central en este caso es que la víctima debe ser tratada con respeto a sus derechos y dignidad como persona. Esto significa que el diálogo debe responder prioritariamente a lo que la víctima requiera y, con posterioridad a ello, a la obtención de información que sirva a los objetivos de la institución respectiva (S.O.S. Víctimas, 2006; ONU, 1996).

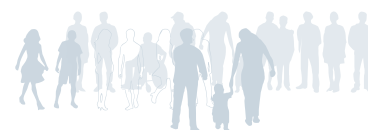
**Necesidades de la víctima como eje central del buen trato**

- La víctima tiene necesidades particulares, de acuerdo a sus condiciones personales y, también, según el delito y sus circunstancias.
- La necesidad fundamental es el trato digno.
- El agente social debe procurar, en primera instancia, acoger a la víctima, para luego, recopilar la información necesaria o realizar las intervenciones propias de su función.

¿Cuál debe ser la actitud del agente social?

El trato adecuado del agente social hacia la víctima y su familia, en una primera acogida - es decir, en los momentos posteriores al delito o al descubrimiento de éste - es absolutamente esencial, en tanto su actitud debe propiciar que la víctima se sienta comprendida (ONU, 1996).

En este sentido, es importante empatizar con la víctima y su sufrimiento (S.O.S. Víctimas, 2006), expresándole, por ejemplo, que somos capaces de ponernos en su lugar y entender las dificultades por los cuales atraviesa.



**Actitud del agente social: Empatizar**

- ✓ Empatizar con la víctima y expresarle preocupación por lo que ha sucedido (*“me imagino que debe haber sido muy difícil para usted”* (...) *“quizás se asustó mucho”*).
- ✓ Aceptar lo que la otra persona siente. Intentar sintonizar con el tono emocional de la víctima.
- ✓ Expresar verbalmente empatía (*“entiendo cómo se está sintiendo”*).

Otra actitud que favorece la sensación de acogida de la víctima, es que el agente social establezca una atmósfera de respeto y comprensión; por supuesto, es relevante que estas actitudes resulten genuinas y no correspondan a “frases hechas” (Slaikeu, 1998).

**Actitud del agente social: Establecer una atmósfera de respeto y comprensión**

- ✓ Mostrar interés y aceptación por la víctima y su experiencia.
- ✓ Propiciar la confianza de los/as afectados/as y escucharlos/as, mostrándose cálido/a y afable.
- ✓ Adecuarse a las necesidades de la víctima y sus acompañantes.
- ✓ Brindarle el espacio para hablar de lo ocurrido, sin presionarla/o (*“si se siente cómodo puede contarme lo que pasó”*).
- ✗ Evitar hacer preguntas en tono brusco u hostil.
- ✗ No acudir con soluciones preestablecidas (*“lo que usted tiene que hacer es...”*).
- ✗ No criticar a la víctima.

Las actitudes y acciones del agente social durante todo el contacto con la víctima deben orientarse siempre hacia una escucha activa que le permita a ésta sentirse acogida y contenida.



### Actitud del agente social: Escuchar activamente

- ✓ Estar atento a la persona, al contenido y emoción que expresa.
- ✓ Mostrarse interesado.
- ✓ Realizar gestos que muestren que se está escuchando (asentir con la cabeza).
- ✓ Producir expresiones verbales que indiquen que se está escuchando, tales como: “ya”, “ah-ah”, “continúe”, “lo entiendo”, etc.
- ✓ Resumir (“*Si le he entendido bien..., entonces lo que quiere decir es que....*”). Esto permite que la víctima se sienta comprendida y se puede utilizar, además, como recurso para finalizar la conversación.
- ✗ Evitar prejuicios o predisposiciones negativas ante la víctima (por ejemplo: “*las víctimas de lesiones han ocasionado los hechos*”, etc.).
- ✗ No interrumpir a la víctima o a sus familiares cuando hablan.

Por otro lado, ante una situación de emergencia, es necesario tomar decisiones de forma inmediata; sin embargo, la persona que ha sufrido las consecuencias de un delito puede encontrarse en un estado emocional de alta perturbación (crisis de llanto, paralización, negativa a recibir ayuda, etc.). En razón a ello, el agente social debe mantener la tranquilidad y mostrar paciencia frente al estado de la víctima, ya que ésta puede presentar mucha dificultad para relatar lo ocurrido de modo coherente (Capella y Naar, 2004).



**Actitud del agente social: Realizar acciones de calma y apoyo**

- ✓ Tener paciencia ante las dificultades de la víctima para relatar lo sucedido.
- ✓ Mantener, durante toda la entrevista, una actitud tranquila y controlada, a pesar de la urgencia de la situación, evitando ser contaminado por las emociones de la víctima (ansioso, enojado, deprimido). Esta actitud se evidencia en las expresiones faciales, gestos y tono de voz,
- ✓ Normalizar emociones de temor (*“otras personas en estos casos también se sienten asustadas, es natural que le cueste dormir, que se sienta confundida”*).
- ✓ Contener las emociones (*“entiendo que se sienta así”; “tranquila que ahora usted ya hizo la denuncia y se hará lo posible para ayudarla”*).
- ✓ Si la víctima llora, se debe guardar silencio y dar apoyo con acciones concretas (*“¿le traigo un vaso de agua?”*).
- ✓ Transmitirle que tomó una decisión correcta al contar y denunciar lo ocurrido.
- ✓ Valorar las estrategias de enfrentamiento de la víctima y su familia (*“que bueno que vinieron...es bueno que tu madre te acompañe”*).
- ✓ Reforzar las estrategias de ayuda (*“si quiere le podemos contactar con otros lugares que puedan apoyarla”*).

Junto con estas actitudes asociadas a un trato adecuado, el agente social debe evitar acciones que resulten hostiles, degradantes o poco comprensivas hacia las víctimas (Fernández, 2005), ya que éstas, en muchos casos, pueden encontrarse en un estado emocional de alta perturbación, siendo particularmente sensibles a las actitudes de los agentes sociales, sobretodo en una primera intervención. En efecto, las actitudes inadecuadas de los agentes sociales pueden transformarse en fuentes de victimización secundaria.





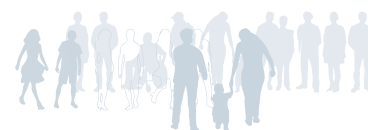
**Las actitudes y acciones que el agente social debe EVITAR en todo momento en su trato hacia la víctima, son:**

- ✗ Transmitir culpa o responsabilidad a la víctima por sus comportamientos, evitando frases tales como: “¿por qué no te defendiste?”, “¿por qué no contaste antes?”
- ✗ Darle la razón ante sentimientos de culpabilidad o remordimiento (como asentir cuando la víctima señala que ella tiene la culpa).
- ✗ Manifestar cuestionamientos acerca de la situación relatada (“¿está segura de lo que está diciendo?”).
- ✗ Apurar o presionar a la víctima en su relato (“necesito que me cuente porque tengo otra persona esperando”).
- ✗ Expresar alarma o angustia, mediante lenguaje verbal o no verbal (palabras, gestos o actitudes).
- ✗ Minimizar la experiencia o emociones de la víctima (“por lo menos no fue una violación...”).
- ✗ Ignorar sus sentimientos.
- ✗ Contar sus propias experiencias (“a mí me pasó algo parecido..”).
- ✗ Intentar hacerla “*entrar en razón*” para calmarla, mediante consejos o explicaciones complejas (“la institución judicial actúa de acuerdo a mandato constitucional”).
- ✗ Mostrar una actitud degradante y hostil hacia la víctima (“¡ya, vamos tranquilizándonos!”).
- ✗ Demandar a la víctima más información de la que puede entregar.

¿Tiene importancia la primera acogida en la recuperación de la víctima?

La primera acogida que recibe una persona victimizada es fundamental en el proceso de recuperación posterior. De hecho, una persona que se siente maltratada o humillada por quien cree que va a acogerla y protegerla, puede abandonar su participación en el proceso penal o resistirse a recibir ayuda. Esto último se produce porque la víctima se encuentra en tal estado de vulnerabilidad que una intervención inadecuada la descompensa emocionalmente y la hace desconfiar de todas las instancias sociales, incluso de aquellas cuya función consiste precisamente en brindarle apoyo.

Si la víctima es asistida correctamente, es muy probable que se sienta apoyada y en consecuencia, colabore con mejor disposición en el proceso de investigación policial y judicial. Además, si la víctima se siente valorada y protegida, tiene mejores posibilidades de recuperarse psicológicamente con mayor rapidez (S.O.S. Víctimas, 2006). En consecuencia, quienes asisten a la víctima, en primera instancia, se encuentran en una posición privilegiada, ya que su intervención puede determinar el curso del proceso: hacia la progresiva recuperación o hacia el estancamiento de su situación (ONU, 1996).



En síntesis, la víctima necesita, en una primera acogida, que su sufrimiento sea reconocido y que sus necesidades sean valoradas y atendidas.

**Importancia de la acogida inicial:  
recuperación o estancamiento**

El agente social tiene un lugar importante en la evolución de la víctima, ya que en el contacto con ésta, su buen trato puede propiciar la recuperación y la participación en el proceso de investigación judicial.

**Tercera clave: Respeto de los derechos de la víctima**

En todo momento, el/la profesional, técnico o funcionario policial, debe procurar el respeto de los derechos de la víctima e informarle acerca de éstos. A continuación, se señalan los derechos de las víctimas de delito, de acuerdo a lo consagrado por el Ministerio Público (2006 a)<sup>5</sup>.

- *Ser atendida.* Toda víctima tiene derecho a ser recibida y atendida por los jueces, los fiscales del Ministerio Público, Carabineros y la Policía de Investigaciones.
- *Recibir un trato digno.* La víctima tiene derecho a recibir un trato digno, de acuerdo a su condición de tal.
- *Denunciar el delito.* La víctima de un delito puede denunciarlo ante Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalías del Ministerio Público o a los Tribunales con competencia criminal.
- *Ser informada.* La víctima tiene derecho a ser informada del estado de su caso, de sus derechos y de las actividades que debe realizar para ejercerlos.
- *Solicitar protección.* La víctima tiene derecho a pedir protección a los fiscales del Ministerio Público, en el caso de que ella o su familia se vea afectada por presiones, atentados o amenazas. Por otra parte, los Tribunales garantizarán sus derechos durante la investigación y el juicio.
- *Obtener reparación.* La víctima tiene derecho a obtener la restitución (devolución) de las cosas que le hayan sustraído por hurto, robo o estafa. También tiene derecho a que los fiscales del Ministerio Público promuevan medidas para facilitar o asegurar la reparación del daño sufrido y a demandar la indemnización por los perjuicios que se le haya causado.
- *Ser escuchada.* La víctima tiene derecho a ser escuchada por el Fiscal o el Juez de Garantía, antes de decidirse la suspensión o el término del procedimiento.

<sup>5</sup> Disponible en la página web del Ministerio Público: [www.minpublico.cl](http://www.minpublico.cl)



- *Interponer querrela.* La víctima tiene derecho a querellarse a través de un abogado.
- *Participar en el proceso.* La víctima tiene derecho a obtener de Carabineros, de la Policía de Investigaciones, de los fiscales, Registro Civil, Gendarmería y Servicio Médico Legal, apoyo y facilidades para realizar los trámites en que deban intervenir y a asistir a las audiencias judiciales en que se trate su caso.
- *Reclamar.* La víctima tiene derecho a reclamar ante las autoridades del Ministerio Público o ante el juez que corresponda, frente a las resoluciones (decisiones) que signifiquen poner término a su caso.

#### **Cuarta clave: Entrega de información oportuna**

La víctima se siente perturbada como consecuencia de la experimentación de una situación delictiva y una buena forma de contribuir a su tranquilidad es brindarle información básica para que pueda orientarse y saber a qué atenerse. Los datos que se le entreguen deben ser sencillos y, en lo posible, por escrito, puesto que la perturbación emocional altera la concentración y la capacidad de retención y comprensión de la víctima (ONU, 1996).

#### **Información básica**

- ✓ La entrega e información es una forma concreta de ayudar a la víctima a comprender la situación en que se encuentra y, con ello, contribuir a calmar su angustia.
- ✓ La información debe ser básica y transmitida en palabras comprensibles. Sólo se le debe entregar antecedentes pertinentes al momento de crisis en que se encuentra, para no abrumarla con información que no pueda manejar.
- ✓ Es recomendable que la información elemental se entregue por escrito, ya que la víctima no está en condiciones de retener en su memoria una gran cantidad de datos.



¿Cuáles son las principales informaciones que la víctima necesita recibir de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de red?

- Para comenzar, es necesario brindar a la persona agredida los datos del agente social que le entrega la atención: nombre completo, cargo e institución que representa. Además, se deberá explicar a la víctima qué tipo de servicio o ayuda puede recibir de su parte.
- Información básica respecto de cómo y dónde puede encontrar la ayuda que requiere: ubicación de una comisaría cercana, procedimientos médicos que se le solicitarán, entre otros.
- Explicación breve acerca de los procedimientos habituales en el proceso de investigación de un delito: denuncia, toma de declaración en una unidad policial o fiscalía, etapas de la investigación judicial.
- Información sobre las próximas entrevistas y procedimientos en que participará junto a funcionarios/as de la policía y/o fiscalía; es decir, saber cuál será su participación como víctima.
- Información sobre sus derechos, lo que resulta esencial, ya que éstos son un respaldo básico para la persona agredida en el proceso de búsqueda de justicia.
- Información acerca de su derecho a la privacidad y de las limitaciones del mismo. Es decir, la persona agredida debe saber a quién se le informará el hecho delictivo, con qué fines y bajo qué condiciones.
- Información sobre la normalidad de las reacciones emocionales que presenta. En efecto, la persona que ha sido victimizada experimenta alteraciones que le resultan extrañas; por lo tanto, requiere saber que es posible y esperable tener dificultades de concentración, de memoria, experimentar reacciones emocionales depresivas y alteraciones en la salud, entre otras.
- Información respecto a la seguridad de la víctima y de su familia en caso de que éstas requieran protección especial.
- Finalmente, es útil entregar información respecto de organismos especializados en la asistencia a víctimas, de modo que cuente con un listado de alternativas a las cuales recurrir en caso de necesitar ayuda.



**En síntesis, claves de la información oportuna:**

- El agente social se presenta y le explica a la víctima la clase de ayuda e información que puede ofrecerle.
- Señalar los lugares y la manera de acceder a la ayuda que requiere: ubicación de una comisaría cercana, por ejemplo.
- Explicar, en términos generales, cuáles son los procedimientos policiales y judiciales que acontecen luego de la denuncia.
- Describir a la víctima los pasos que deberá seguir en el curso de la investigación de su caso.
- Indicar los derechos de las víctimas.
- Señalar a quién y con qué objetivo se le entregará los antecedentes del hecho constitutivo de delito.
- Explicar las reacciones emocionales normales luego de la victimización.
- Proveer de un listado de organismos sociales encargados de entregar asistencia a víctimas.

**3. Condiciones que favorecen el trato adecuado a la víctima**

***a) Permitir la expresión de la víctima***

En algunas ocasiones, la víctima no sólo requiere entregar información acerca del delito mismo, sino también de la vivencia emocional que éste ha provocado en ella. Es decir, la persona vulnerada necesita expresar sus emociones ante una persona que no está involucrada en el delito y que representa una autoridad moral o social que puede comprenderla y orientarla (Oficina para Víctimas de Crimen, USA, 2004; Rover, 1999).

Algunas sugerencias para facilitar este proceso de expresión de la víctima se encuentran en el siguiente recuadro:



**¿Cómo facilitar la expresión de la víctima?**

- ✓ Observar el lenguaje corporal de la víctima: la expresión de su rostro, su postura, si establece o evita el contacto visual, su tono de voz y su presentación personal. Estas observaciones pueden ayudar a saber qué está sintiendo.
- ✓ Establecer una conversación con la víctima, no sólo para recabar información, sino también, para facilitar la expresión de sus sentimientos. Para ello, es necesario preguntarle cómo se siente y escucharla.
- ✓ Resulta más eficiente preguntar de forma abierta: *“por favor dígame qué sucedió”*. Evitar las preguntas que llevan a responder “sí” o “no”, ya que no permiten que la víctima se exprese.
- ✓ Aclarar a la víctima que se escucha con toda atención y que se dispone de tiempo para ello, incluso, ofreciéndole un momento para que descansa para luego continuar.

**b) Valoración de las capacidades de la víctima para sobreponerse**

La persona que sufre las consecuencias traumáticas de un delito se encuentra en una posición frágil. Por ello, los agentes sociales, policiales y judiciales deben prestar especial atención a su estado emocional, para evitar acciones que aumenten su sufrimiento.

No obstante, vale la pena recordar que, si bien la víctima es una persona que atraviesa por una crisis, aún así, debe sobreponerse a la misma. Es decir, el profesor, el médico o el policía deben evitar actuar como si ellos mismos fueran la propia víctima, atribuyéndose la responsabilidad de solucionar todas las dificultades. Por el contrario, es la misma persona que ha sufrido el delito quien debe luchar por salir adelante, ciertamente con ayuda, pero sin ser invalidada en sus decisiones y acciones (Marchiori, 1997).

**Fomentar las capacidades y recursos de la víctima**

El agente social no puede asumir la responsabilidad total de la recuperación de la víctima, sino más bien ayudar a ésta en la valoración de sus propias capacidades para sobreponerse a la crisis y recuperar el control de su vida.



***c) Respeto por la privacidad***

El hecho delictivo y las circunstancias en que éste ocurre pueden ser considerados por la víctima como parte de su vida privada. Para los agentes sociales, familiarizados con los procedimientos de la investigación policial o judicial, puede resultar extraño el carácter privado que la víctima otorga a ese hecho y a esas circunstancias, ya que son altamente frecuentes. No obstante, es necesario recordar que, para la persona agredida, la vivencia del delito es única (Contreras y Aliste, 2006).

El carácter confidencial que la persona agredida atribuye al delito del que ha sido víctima, puede llegar a dificultar las medidas que el agente social requiera implementar. Por ejemplo, una víctima que siente temor de aportar datos sobre sí misma o sobre las circunstancias del delito, debido a que desconoce el uso que se dará a esa información, puede llegar a omitirla o a negarse a entregarla.

Es posible que el agente social que recibe la información del hecho delictivo no pueda mantener en reserva estos antecedentes, puesto que la denuncia es el mecanismo que contribuirá a la persecución del delito y a la protección de la víctima. Sin embargo, sí es posible aliviar a la víctima aclarándole que dicha información será entregada sólo a los organismos correspondientes y de forma reservada. Por lo tanto, es relevante abordar este tema con la víctima, ya que ello contribuye a incrementar su sensación de seguridad y a recuperar el control de su propia vida, dándole a conocer la información comunicada a la autoridad y el objetivo de esta medida.

Por otra parte, el/la profesional, técnico o funcionario policial debe estar entrenado y capacitado para diferenciar los aspectos vinculados al delito -que la víctima debe comunicar a la justicia- de los datos de la historia personal que no se encuentran involucrados en el hecho delictivo. La confusión respecto de esa información se observa, frecuentemente, en los interrogatorios que se le realizan a la víctima y constituyen fuente de nuevas victimizaciones.

**¿Cómo respetar la privacidad?**

1. Asistir a la víctima con la máxima privacidad posible, es decir, ubicar un espacio físico adecuado.
2. Explicitar a quiénes se dará acceso a la información recogida y con qué fin.
3. Indagar sólo sobre aquellos aspectos vinculados a la victimización vivida.

**¿En qué lugar debe ser entrevistada una víctima?**

El lugar físico en que el agente social entrevista a la persona victimizada, puede ser una condición fundamental para transmitir seguridad o, por el contrario, aumentar su sensación de vulnerabilidad y desamparo. También, se traduce en una expresión concreta de preocupación por el respeto a su privacidad.



Si bien, en muchas ocasiones el espacio no es el apropiado, puesto que no está provisionado para el desarrollo de una entrevista de las características descritas, es necesario que el profesional intente controlar esta variable. Ello es posible, por ejemplo, llevando a la víctima a un espacio más privado, que esté menos expuesto a interrupciones (Contreras y Aliste, 2006).

#### **Establecer un contexto adecuado para la entrevista con la víctima**

- ✓ Crear un espacio adecuado, idealmente privado y libre de interrupciones.
- ✓ Tomarse el tiempo que la víctima necesite.
- ✓ Preguntar a la víctima si prefiere entrar solo o acompañado, especialmente si se trata de niños/as.
- ✓ Resistir las distracciones externas (ruidos, llamadas telefónicas).

#### ***d) Entrevista no revictimizante***

La entrevista o conversación que el agente social sostenga con la víctima es fundamental en el proceso de recuperación emocional y en su participación en la investigación policial y judicial (Contreras y Aliste, 2006).

Por lo tanto, la interacción con la víctima debe ser especialmente cuidadosa, de modo que la conversación no se vuelva una experiencia revictimizante, sino más bien una instancia en la que el agente social pueda entregar contención y orientaciones básicas. A continuación, se presentan algunas consideraciones para establecer una entrevista no victimizante.





### Entrevista con la víctima: Aspectos sugeridos

- ✓ Establecer un clima de tranquilidad y confianza que propicie la conversación.
- ✓ Realizar preguntas abiertas que permitan a la víctima entregar una narración lo más espontánea posible.
- ✓ Luego de escuchar a la víctima, se deberá realizar algunas preguntas para aclarar algunos aspectos básicos de su versión de los hechos.
- ✓ En caso de entrevista a niños/as se puede ofrecer elementos como juguetes o lápices de colores, los cuales además pueden facilitar la expresión de lo ocurrido.
- ✓ Explicarle a los/as niños/as que el delito cometido no es de su responsabilidad, si no de el/la agresor/a.
- ✓ Reconocer el esfuerzo de la persona vulnerada para dar cuenta de una experiencia dolorosa y asegurarle que fue una decisión adecuada comunicar lo sucedido.

### Entrevista con la víctima: Aspectos a evitar

- ✗ Preguntas reiterativas (preguntar varias veces “¿qué te hizo?”).
- ✗ Preguntas cerradas (“¿le pegó o no le pegó?”).
- ✗ Preguntas que en su formulación contienen la respuesta (“¿fue su vecino?”).
- ✗ Preguntas o aseveraciones que transmiten dudas acerca de la veracidad de la experiencia de la víctima (“usted dice que la golpeó, pero yo no veo moretones”).
- ✗ Preguntas confrontacionales o cuestionadoras (“¿me va a decir qué pasó, o no?”).
- ✗ Intentar averiguar detalles de la experiencia de la víctima o de su vida personal (“¿Con cuántas parejas había tenido vida sexual antes?”).
- ✗ Comentarios que minimizan las secuelas de la victimización (“por lo menos no lo mató”).
- ✗ Comentarios que conllevan prejuicios (“¿algún motivo tendría su marido para hacer eso!”).
- ✗ En el caso de entrevistas con niños/as, es conveniente evitar comentarios que enjuicien a el/la agresor/a, pues éste/a puede ser una figura significativa para el o la menor de edad.
- ✗ Comentarios que implican un juicio negativo hacia la víctima o hacia la conducta de ésta (“pero usted transitaba por la vía pública a esa hora de la madrugada”).



¿Cuáles son los elementos centrales para una entrevista no victimizante?

Las condiciones que favorecen el trato adecuado hacia la víctima de delito van desde el respeto de sus derechos y la empatía por su situación, hasta el cuidado por las variables de contexto para entrevistarla de un modo no revictimizante. Entre estas variables de contexto destacan aquellas que tienen relación con el lugar en que se sostiene la entrevista, así como con el tipo de lenguaje verbal y no verbal que el/la profesional, técnico o funcionario policial utiliza al establecer contacto con la víctima.

¿Qué lenguaje se debe usar con las víctimas?

El lenguaje verbal utilizado para entrevistar a la víctima debe ser claro y de ritmo pausado. La persona que ha sufrido un delito se encuentra altamente perturbada emocionalmente, por lo que está especialmente sensible y vulnerable a las palabras que el agente social utiliza. Es recomendable evitar el uso de términos técnicos que al afectado o afectada le resulten ajenos, así como un vocabulario desconocido para la víctima, que pudiera violentarla. Por ejemplo, el cónyuge de una persona que fallece por homicidio puede referirse al autor del delito como “ése” o “él”, mientras que el agente policial puede señalarlo como “el asesino”, “el homicida”, palabras que implican el reconocimiento de que la persona fallecida ha sido víctima de homicidio y que el/la sobreviviente no está en condiciones de admitir.

#### Comunicación verbal adecuada

- ✓ Hablar claro y pausado.
- ✓ Utilizar un lenguaje adecuado y comprensible para la víctima (especialmente en el caso de los/as niños/as).
- ✗ Evitar términos técnicos y palabras que la víctima no ha usado y/o no conoce.
- ✗ Evitar hablar muy bajo, muy rápida o muy lentamente.

¿Y la comunicación no verbal?

La comunicación no verbal es un elemento central a la hora de establecer contacto con la víctima de delito, puesto que, muchas veces, el lenguaje corporal transmite una información distinta o niega aquello que se afirma verbalmente (Contreras y Aliste, 2006). Por ello, es relevante que el agente social tenga conciencia del mensaje que comunica a través de sus gestos y de su actitud corporal.



### Comunicación no verbal adecuada

Aspectos no verbales del entrevistador, que ayudan a la víctima a sentirse escuchada y comprendida:

Sentarse completamente de frente a la persona entrevistada, inclinándose hacia adelante.

- ✓ Mantener contacto visual de manera permanente.
- ✓ Adoptar una postura corporal relajada.

Evitar elementos de comunicación no verbal que puedan hacer que la víctima no se sienta escuchada, como por ejemplo:

- ✗ Cruzar y descruzar piernas repetidamente.
- ✗ Hacer ruidos, taconeando, moviendo lápices, etc.
- ✗ Mantener los brazos cruzados sobre el pecho.
- ✗ Llevar elementos que tapen el rostro o mirada, como gafas de sol.
- ✗ Mirar de reojo o establecer un contacto visual intermitente.
- ✗ Mantener el cuerpo echado hacia atrás.
- ✗ Sentarse mirando de lado a la víctima.

#### 4. Consideraciones especiales para el trato con la víctima, de acuerdo con su edad

A continuación, se presentan dos recuadros que incluyen consideraciones especiales para víctimas adultos mayores y víctimas menores de edad. En efecto, estos sectores de la población requieren, debido a su edad, consideraciones especiales del agente de la red.

En el primer recuadro se describen algunas formas de enfrentar el delito, propias del grupo etario al que pertenece la víctima. En el segundo, se mencionan sugerencias para el trato a la víctima infantil y anciana, en un primer acercamiento. Estos recuadros fueron construidos de acuerdo a las sugerencias de la Oficina para Víctimas de Crimen del Departamento de Justicia de Estados Unidos (2004).



	Víctimas adulto mayor	Víctimas menores de edad
<b>Vulnerabilidad</b>	Mayor vulnerabilidad debido a la disminución de sus capacidades físicas y mentales.	Mayor vulnerabilidad debido a las funciones físicas y mentales que aún no se han desarrollado.
<b>Consecuencias del delito</b>	Mayores consecuencias que en otra etapa del ciclo vital, puesto que la capacidad para recuperarse de lesiones es menor debido al proceso de envejecimiento. Además, sus ingresos son fijos o escasos, lo que dificulta su acceso a los/as profesionales que requiere.	Las consecuencias para un/a niño/a están asociadas a la alteración de su normal contexto de desarrollo, trastocándose las condiciones para una adaptación normal a la vida. Además, debe enfrentar las consecuencias del delito una y otra vez, dado que sus consecuencias se pueden reeditar en las distintas etapas del desarrollo.
<b>Denuncia</b>	Menor disposición a denunciar debido a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temor a ser consideradas incompetentes debido a su edad.</li> <li>• Contar con menor acceso a información sobre sus derechos.</li> <li>• Sentimientos de culpa por haber “permitido” el delito.</li> </ul>	Frecuentemente, los adultos toman decisiones por los niños/as, sin explicarles las razones que motivaron tales decisiones. La denuncia implica, para el/la menor de edad, introducirse en el sistema jurídico-penal sin comprender sus derechos ni el objetivo de las acciones y medidas que se adoptan para su beneficio.

Sugerencias para el trato	Víctimas adulto mayor	Víctimas menores de edad
<b>Actitud hacia la víctima</b>	Transmitir confianza y seguridad	Transmitir confianza y seguridad
<b>Estado físico apropiado para ser entrevistada</b>	Asegurarse de que la persona se encuentra en condiciones físicas para ser entrevistada; que no esté demasiado cansada, fatigada o con signos corporales de estrés tales como: aumento de la frecuencia cardiaca, sudoración, alteración de la respiración o aumento de la presión arterial.	Es importante que el/la niño/a o adolescente se sienta cómodo/a en cuanto a la privacidad del lugar en que es entrevistado/a. Además, debe encontrarse físicamente sano y sentirse protegido para lograr confiar en el adulto y entregarle la información requerida.



<b>Respeto por el tiempo que necesita la víctima</b>	Es importante dar tiempo a la víctima adulto mayor para ordenar sus ideas antes de la entrevista.	Los/las niños/as necesitan más tiempo para la entrevista que un adulto, ya que el temor, por una parte, y el tipo de pensamiento concreto, por otra, los hacen hablar con mayor lentitud o ser demasiado detallistas en sus relatos. En el caso de niños/as pequeños/as, es preferible hacer una o más pausas durante la entrevista, para asegurarse de que no manifiesten fatiga.
<b>Proveer a la víctima de condiciones mínimas para ser entrevistada</b>	Asegurarse de que la persona cuente con anteojos, audífonos o cualquier elemento que le permita estar en condiciones de responder a la entrevista.	Para un menor de edad, es necesario contar con una persona de su familia o de confianza al momento de enfrentar una entrevista, ya que la situación es emocionalmente intensa. Junto a ello, el/la niño/a puede ser entrevistado/a en su casa (en el caso de que la agresión no se hubiere producido allí), para favorecer su sensación de seguridad.
<b>Aclarar los objetivos de la entrevista</b>	Es necesario asegurarse de que el/la afectado/a esté comprendiendo las preguntas que se le plantean, sin hacerlo sentir incompetente por su edad.	Es importante aclarar a la víctima infantil el porqué de la entrevista, asegurándole que no ha hecho nada malo, ya que los/as niños/as tienden a pensar que serán reprendidos o acusados a sus padres. Las entrevistas a niños/as deben ser realizadas por alguien con entrenamiento y evitando siempre preguntas reiterativas y revictimizantes.
<b>Tipo de entrevista</b>	Formular preguntas sencillas, dando tiempo para responder, evitando interrumpir su relato.	Lenguaje apropiado a la edad del niño/a y evitar conceptos que él/ella no ha mencionado o no conoce. Darle tiempo para responder a las preguntas. Felicitarlo/a por su cooperación y agradecerle su disposición y esfuerzo.
<b>Evitar presiones</b>	Es relevante, para una persona de mayor edad, contar con el tiempo necesario y no sentirse presionada para responder, por lo cual es particularmente importante ser paciente y tolerante.	No presionar a la víctima menor de edad, sino más bien ser empático/a y comprensivo/a, para favorecer su participación. Tranquilizar a los padres para evitar que ellos también presionen a el/la niño/a victimizado/a.



### 5. Consideraciones especiales para el trato a la víctima según delito

A continuación, se presentan consideraciones especiales para víctimas de delitos de: violencia intrafamiliar, delitos sexuales, familiares de víctimas de homicidio y choques automovilísticos por conducción bajo la influencia del alcohol. Se describen características propias de las víctimas de cada uno de estos delitos, así como sugerencias para el trato a la víctima de cada uno de estos ilícitos, en un primer acercamiento. Esta información fue sistematizada de acuerdo con las sugerencias de la Oficina para Víctimas de Crimen del Departamento de Justicia de Estados Unidos (2004).

	Víctimas de violencia intrafamiliar	Víctimas de delitos sexuales	Familiares de víctimas de homicidio	Víctimas de choques automovilísticos por alcohol
<b>Requerimientos de la primera intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar seguridad física y un lugar seguro para la víctima.</li> <li>• Derivar a la víctima a los servicios de apoyo.</li> <li>• Detener a el/la agresor/a como lo requiere la ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La víctima presenta gran dificultad para relatar lo ocurrido. Por eso es importante evitar la presión y darle tiempo para narrar lo que sea capaz de expresar.</li> <li>• La protección de la víctima es siempre el primer paso.</li> <li>• Preservar las pruebas que puedan ayudar a la víctima en la justicia penal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante tener en consideración que el homicidio es un delito que afecta a más de una víctima, puesto que los familiares se transforman en víctimas indirectas que también requieren ayuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de comenzar la intervención de asistencia o apoyo a las víctimas, es necesario tener claridad de que conducir bajo los efectos del alcohol es un delito, no un <i>accidente</i>.</li> </ul>



<b>Tipo de riesgo y traumatización</b>	Las víctimas de violencia intrafamiliar pueden no sufrir un riesgo vital inminente como en otros delitos; la mayoría de las veces se trata de años de traumatización y estrés.	La traumatización de las víctimas de delitos sexuales se asocia tanto a la humillación por la violencia sexual, como al miedo a resultar lesionado o morir.	Los familiares sufren la conmoción emocional, social y económica, por la pérdida repentina de su ser querido. Los sentimientos de dolor y rabia pueden permanecer por un largo período de tiempo. Además, la muerte por homicidio termina con la confianza de los familiares en el orden social y la justicia.	En general, la traumatización física y emocional de estas víctimas es de larga duración.
<b>Conciencia del daño y receptividad de ayuda</b>	La víctima de este tipo de delito no siempre se muestra abierta a recibir ayuda. Entre las causas de lo anterior, está el trauma acumulativo al que está expuesta <sup>6</sup>	El temor a las represalias por parte de el/la agresor/a, y el pudor y la vergüenza, son sentimientos que pueden llevar a la víctima a rechazar la ayuda o a no buscarla.	Los familiares de las víctimas de homicidio se muestran receptivos a la ayuda, en la medida que logran sentirse comprendidos en sus emociones.	El impacto emocional de este tipo de delito, muchas veces impide a la víctima reconocer la necesidad de ayuda, por lo que es muy importante mantenerse atento/a y disponible.

<sup>6</sup> “En este sentido, el efecto devastador de la violencia intrafamiliar, deriva de la combinación de dos factores: proviene de quien precisamente se espera cuidado, protección y resguardo afectivo, y ocurre en un contexto y un discurso que niega o justifica la transformación del cuidado en agresión. La víctima queda, entonces, sin posibilidad de asignar significados de violencia a los comportamientos de su agresor y pierde su capacidad de consentir y disentir. Y junto con ello, en las relaciones de violencia en la pareja, no sería la severidad de los episodios de violencia lo que los vuelve traumáticos, sino la sistematicidad del abuso en la historia de la relación. En este proceso se van instalando algunos de los efectos y daños en la víctima que vive una relación de violencia”, donde la dificultad para pedir o aceptar ayuda es una expresión de esos efectos o daños. Extraído de Proyecto Modelo de Atención Nivel Secundario en Violencia Hacia la Mujer, (Pág 40) Corporación La Morada, Fondo de Población Naciones Unidas, Año 2007.



**Sugerencias para el trato****Sugerencias en caso de Violencia Intrafamiliar**

- ✓ Explicar a la víctima que se está buscando la manera de ayudarla.
- ✓ Entrevistar de forma separada a la víctima de el/la agresor/a.
- ✓ Expresar comprensión por la complejidad de la situación por la cual atraviesa.
- ✓ Registrar tanto el episodio de violencia por el cual acude, como la historia de violencia pasada.
- ✓ Averiguar si existen niños/as en el hogar, puesto que ellos también podrían estar en riesgo.
- ✓ Observar signos de trauma emocional o de lesión física en los/as niños/as; entrevistarlos con amabilidad.
- ✓ Evaluar la posibilidad de contactar a un familiar o amigo/a de la víctima para formar una red de apoyo cercana a la misma.
- ✓ Proporcionar a la víctima información sobre programas de asistencia a víctimas de VIF, y no hacerlo frente a el/la agresor/a.
- ✓ Evaluación de riesgo.
- ✗ Evitar juzgar a la persona afectada o hacer comentarios sobre la situación.





### Sugerencias en caso de delitos sexuales

- ✓ Es necesario recordar que el impacto emocional de una agresión sexual puede ocasionar múltiples reacciones, por lo que es importante estar preparado para soportar expresiones de llanto o de *shock*.
- ✓ Si una víctima se muestra muy calmada, ello no significa que no haya sufrido la agresión sexual o no le haya afectado: puede ser parte de su reacción emocional.
- ✓ Abordar calmadamente a la víctima, no mostrar indignación por los hechos, ya que ello puede acentuar el trauma de la experiencia de agresión.
- ✓ Es importante averiguar si la víctima prefiere relatar los hechos a otra persona, así como ofrecerle el apoyo de personal especializado.
- ✗ También es relevante no aparecer frente a la víctima como alguien sobreprotector/a o con una gran autoridad, ya que eso puede inhibirla y alejarla.
- ✓ Ayudar a la víctima a recibir ayuda médica y constatar lesiones, puesto que ello puede resultarle vergonzoso o atemorizante. Es necesario explicarle de qué se trata la evaluación médica y su objetivo.
- ✓ Las características de este delito hacen especialmente relevante el resguardo de la privacidad, ya que la víctima se siente sobreexpuesta.
- ✓ La víctima puede requerir apoyo especializado, por lo que es útil explicarle el beneficio que éste puede brindarle. Es apropiado explicarle, además, los síntomas que podría experimentar posteriormente.
- ✓ Por último, es necesario mostrarse accesible ante la víctima, ante la eventualidad de que ésta pueda volver a requerir ayuda.



### Sugerencias en caso de familiares de homicidio

- ✓ La forma de comunicar lo sucedido es clave para que el familiar de la víctima de homicidio pueda soportar el impacto de la noticia y para la posterior recuperación de su equilibrio emocional. Para ello, es fundamental mantener una actitud prudente y comprensiva.
- ✓ Es importante que la persona encargada de notificar a los familiares de la víctima lleve consigo pruebas de la identidad de la misma, puesto que a muchos familiares les resulta difícil creer lo ocurrido. Además, es importante la ayuda de un compañero para contener a los familiares.
- ✓ En una notificación de este tipo de delito es necesario proceder con tranquilidad y empatía por el sufrimiento de los familiares, incluso si éstos se muestran rabiosos o desconfiados.
- ✗ Es preferible no hablar con rodeos a los familiares: se recomienda más bien abordar directamente el asunto y sin ambigüedades en el lenguaje: “venimos a comunicarle una muy mal noticia, su marido ha fallecido producto de un asalto, lo siento mucho”.
- ✓ Se recomienda ofrecer ayuda a los familiares para contactar a personas de su red cercana que puedan prestarles apoyo en estas circunstancias.
- ✓ Es necesario estar preparado para diversos tipos de reacción de parte de los familiares de la víctima: desde el estado de shock hasta una actitud de calma y afectivamente distante, o incluso una reacción hostil hacia quien le comunica la noticia. Estar preparado significa evitar reacciones defensivas o la ansiedad por controlar las emociones de los familiares.
- ✗ Es aconsejable utilizar el nombre de la víctima y no referirse a ésta como “el difunto”.
- ✓ Es relevante estar atento a lo que los familiares comentan o preguntan y mostrarse disponible para responder a sus dudas o para ayudarlos a contactarse con otros familiares. Asimismo, es fundamental respetar las creencias religiosas y las interpretaciones personales que los familiares dan a la muerte de la víctima.
- ✓ Es preferible y útil que los familiares permanezcan acompañados luego de la notificación, así como estimularlos a apoyarse mutuamente.



### Sugerencias en caso de choques automovilísticos por alcohol

- ✗ Evitar minimizar las consecuencias del delito; por ejemplo, frases como “tuvo suerte” no ayudan a la víctima en un momento de crisis.
- ✓ El/la conductor/a víctima requiere apoyo emocional para tolerar los sentimientos de culpa que sobrevengan por no haber impedido el choque.
- ✓ Es necesario explicar a la/s víctima/s que no son los únicos responsables de lo ocurrido y que su acción es parte de una serie de acontecimientos que llevaron al choque.
- ✓ La atención médica inmediata debe ser considerada como parte de las primeras respuestas a las víctimas de este tipo de delitos.
- ✓ El trato con las personas acompañantes de el/la conductor/a ebrio/a puede resultar difícil, ya que también pueden encontrarse en estado de shock. Por otra parte, estas personas pueden mostrar reticencia a entregar información por temor a las consecuencias penales que éstas puedan implicar para el/la conductor .
- ✓ Se debe dejar claro que no se trata sólo de un accidente, sino también de un delito cuyas consecuencias son devastadoras como lo son las de otros delitos violentos.
- ✓ Es importante mantener una actitud neutral y amable frente a las partes involucradas, mostrándose atento y disponible a entregar orientación y apoyo.
- ✓ Es importante facilitar las condiciones para acompañar a un herido u otra víctima que resulte fallecida como consecuencia del choque. La experiencia de ver el cuerpo de la víctima puede ayudar al/los sobreviviente/s a aceptar lo ocurrido.
- ✓ Finalmente, ayudar a guardar los objetos personales de las víctimas es una tarea relevante para demostrar respeto y consideración por la dignidad de las personas afectadas.



## V. PROTECCION DE VICTIMAS<sup>7</sup>

### 1. Presentación.

En este capítulo se entregan algunos elementos técnicos y herramientas prácticas para apoyar a los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red institucional - policías, funcionarios de salud, funcionarios que atienden menores de edad, educadores, entre otros - en su intervención con víctimas de delito, de modo que éstas accedan a medidas de protección cuando así lo requieran.

La *protección a víctimas de delito*, desde un punto de vista jurídico, se entiende como el deber de cautela de ciertos derechos fundamentales de la víctima (y del testigo) durante el proceso penal<sup>8</sup>, entre los cuales se contempla el derecho a recibir protección frente a hostigamientos, amenazas o atentados en contra suya y/o de su familia.

Por otra parte, desde un punto de vista psicosocial, se entiende por *protección a víctimas de delito* todas aquellas acciones o medidas que pueden ser adoptadas por distintos actores para evitar una nueva victimización de la/s persona/s afectada/s. Estas acciones o medidas suponen la detección oportuna del riesgo e incluye la generación de acciones institucionales (a realizar por la Fiscalía y/o las policías) e individuales (a realizar por la propia víctima o testigo protegido, su familia o red primaria, dependiendo del caso en particular). Las medidas a implementar por la propia víctima o testigo se definen como medidas de autoprotección, entendidas éstas como todas aquellas acciones que puede realizar una persona en beneficio de su propia seguridad, tanto en su hogar como en lugares públicos.

Desde un punto de vista social y cultural, se reconoce la influencia de algunos movimientos sociales promotores de los derechos de las víctimas, tanto a nivel internacional como nacional, así como también del enfoque de la victimología en la generación de instrumentos y leyes específicas que concretizan la protección de estos derechos en distintos países. Diversos organismos internacionales (ONU, Consejo de Europa y Unión Europea) han avanzado en la recomendación a los Estados de una serie de reglas mínimas para el respeto y garantía de los derechos de las víctimas de delitos. Una de las más importantes es la “*Declaración sobre principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder*” (ONU, Resolución de Asamblea General N° 40/34 de 1985), que recoge y establece un conjunto de estos derechos que es deber del Estado respetar y garantizar.

7 Capítulo elaborado por la División de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional.

8 Los derechos de la víctima en el Proceso Penal, son los siguientes: Ser atendida: la víctima tiene derecho a ser recibida y atendida por los jueces, los fiscales del Ministerio Público y las policías. Recibir un trato digno: la víctima tiene derecho a recibir un trato digno, acorde a su condición de víctima. Denunciar el delito: la víctima de un delito puede denunciarlo a Carabineros, Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales. Ser informada: la víctima tiene derecho a ser informada del estado del proceso, de sus derechos y de las actividades que deba realizar para ejercerlos. Solicitar Protección: la víctima tiene derecho a solicitar a los fiscales del Ministerio Público protección frente a presiones, atentados o amenazas a ella o a su familia. Los tribunales garantizarán la vigencia de sus derechos durante el procedimiento. Obtener reparación: la víctima tiene derecho a obtener restitución de las cosas que le hayan sido hurtadas, robadas o estafadas, a que los fiscales del Ministerio Público promuevan medidas para facilitar o asegurar la reparación del daño sufrido, y a demandar la indemnización de perjuicios. Ser Escuchada: la víctima tiene derecho a ser escuchada por el fiscal o el tribunal antes que se decida la suspensión o el término del procedimiento. Interponer querrela: la víctima tiene derecho a querellarse a través de un abogado. Participar en el proceso: la víctima tiene derecho a obtener de la policía, los fiscales y organismos auxiliares, apoyo y facilidades para realizar los trámites en que deba intervenir, y a asistir a las audiencias judiciales en que se trate su caso. Reclamar: la víctima tiene derecho a reclamar ante las autoridades del Ministerio Público o el tribunal que corresponda, frente a las resoluciones que signifiquen el término de su caso.



Desde la puesta en marcha de la Reforma Procesal Penal en nuestro país, se ha constatado que las víctimas de delito, luego de haber develado o denunciado el ilícito, experimentan, en general y como producto de esa denuncia, importantes niveles de temor a ser nuevamente agredidas por el mismo sujeto. También, ocurre que algunas víctimas presentan muy escaso repertorio o recursos para protegerse efectivamente de nuevas victimizaciones.<sup>9</sup> Esta sensación de desprotección y temor a una nueva victimización refuerza la necesidad de que los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales que brindan primeras atenciones desde las diferentes instituciones, se mantengan siempre atentos para orientar a la víctima y facilitar su efectiva protección.

## 2. Fundamentos jurídicos de la protección de víctimas y testigos en el proceso penal en Chile<sup>10</sup>.

El derecho de víctimas y testigos a recibir adecuada protección durante todo el curso del proceso penal en Chile, está fundado en un conjunto de normas constitucionales y legales, y constituye una de las innovaciones más significativas del nuevo proceso penal, en relación al antiguo sistema. Si bien este último contemplaba ciertas normas sobre protección a víctimas y testigos, ellas no son en absoluto comparables - ni en su extensión, ni en cuanto a las garantías contempladas - a las normas que actualmente conforman el nuevo estatuto jurídico de la víctima y aquellas que regulan la protección del testigo.

Las medidas de protección a víctimas y testigos encuentran su fundamentación legal, primeramente, en la Constitución Política de la República, en el **Artículo 83 inc. 1º**, que establece que al Ministerio Público “*corresponderá la adopción de medidas para proteger a las víctimas y a los testigos*”. A su vez, el **Art. 1º de la Ley Orgánica Constitucional n° 19.640** reitera la disposición anterior. La misma ley señala, en su **Art. 17 letra a)**, que le corresponderá al Fiscal Nacional “*dictar las instrucciones generales que estime necesarias para el adecuado cumplimiento de las tareas de protección de las víctimas y testigos*”. Para velar por el cumplimiento de estas garantías legales encomendadas al Ministerio Público, la Ley n° 19.640 crea la División de Atención a Víctimas y Testigos en la Fiscalía Nacional y dispone la creación de una Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos en cada Fiscalía Regional (Arts. 20 letra f) y 34 letra e) de la Ley n° 19.640, respectivamente). Estas instancias resultan de gran importancia para los efectos de asistir y asesorar a los fiscales en la implementación de tales medidas de protección.

### 2.1.- Derecho a protección de las víctimas

Para los efectos del Código Procesal Penal (CPP), es víctima “*el ofendido por el delito*” (Artículo 108 del CPP), debiendo entenderse que se refiere a la víctima directa de tal delito, sea persona natural o jurídica. Para el caso que ésta se encontrare imposibilitada de ejercer sus derechos o hubiere fallecido, los incisos 2º y 3º del Art. 108 establecen, en orden de prelación, las personas que podrán ejercer legalmente tales derechos.

La circunstancia de que la víctima ha sido elevada a la categoría de “**sujeto interviniente**” en

9 Peñaloza, Cecilia, Svenska Arensburg, Magdalena Donoso. *Estudio Evaluación de Riesgo y Vulnerabilidad en Víctimas y Testigos usuarios de las URUVIT y de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos* (p. 4). División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, Ministerio Público, Santiago, Agosto de 2005.

10 En “Protección de Testigos en Chile”, Presentación realizada en Xª Conferencia Anual y Reunión General Asociación Internacional de Fiscales, Copenhague, Dinamarca, por la División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público de Chile; (29 agosto – 1 septiembre, 2005).



el mismo artículo 12 del CPP<sup>11</sup> del nuevo proceso penal, y dotada de un catálogo de derechos y facultades que puede ejercer en el proceso sin necesidad de interponer la acción penal o civil correspondiente, se traduce, entre otros aspectos, en que aquella ya no es meramente un sujeto pasivo de la protección que le brinde el/la juez/a - como ocurría en el antiguo sistema penal - sino un sujeto activo que tiene la facultad de impetrar la garantía de protección ante el/la fiscal, el/la juez/a de garantía y/o el Tribunal Oral en lo Penal .

A su vez, el Art. 14, letra a) del Código Orgánico de Tribunales (COT), especifica, entre los deberes de los jueces de garantía, el de: *“Asegurar los derechos del imputado y demás intervinientes en el proceso penal, de acuerdo a la Ley Procesal Penal”*. En virtud de ello, estos jueces tienen el deber específico de velar por el ejercicio de los derechos de las víctimas en el proceso penal.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, el deber de protección que le asiste al Ministerio Público respecto de las víctimas está consagrado no sólo en normas de rango constitucional, sino además, se encuentra regulado en el Código Procesal Penal, específicamente en el Art. 6° inciso 1°, que se refiere al deber de protección de las víctimas en todas las etapas del procedimiento penal y a la obligación del tribunal de garantizar, conforme a la ley, la vigencia de los derechos de las víctimas durante el procedimiento.

Por su parte, el **Artículo N° 78** del mismo cuerpo legal, especifica aún más el deber de protección de parte del Ministerio Público hacia las víctimas, al señalar, en su inciso 1°, que *“será deber de los fiscales durante todo el procedimiento adoptar medidas o solicitarlas, en su caso, para proteger a las víctimas de los delitos; facilitar su intervención en el mismo y evitar o disminuir al mínimo cualquier perturbación que hubieren de soportar con ocasión de los trámites en que debieren intervenir”*. Conforme a ello, este deber comprende la adopción de medidas, desde el inicio de la investigación hasta el término del proceso, inclusive, en forma autónoma. Esta disposición amplía, a su vez, el deber de protección a aspectos vinculados con la **prevención de la victimización secundaria**, referida a evitar las molestias y perjuicios que sufre una víctima al tener que participar en el procedimiento penal, tales como relatar su experiencia de victimización frente a terceros en múltiples ocasiones. Por otra parte, el inciso 2° letra b) del Art. 78 del CPP establece que los fiscales están obligados a: *“Ordenar por sí mismos o solicitar al tribunal, en su caso, las medidas destinadas a la protección de la víctima y su familia frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados”*. Esta norma amplía el deber de protección de parte del Ministerio Público hacia la familia de la víctima.

Coincidente con el carácter de sujeto de derechos adquirido por la víctima en el nuevo proceso penal, el Art. 109 inc. 1° letra a) del CPP establece dicha protección como un derecho de la víctima<sup>12</sup>. Basada en dicha disposición, ésta puede solicitar medidas de protección al fiscal correspondiente, frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados en contra suya o de su familia.

11 Son “intervinientes”, conforme al artículo 12 del CPP: el fiscal, el imputado, el defensor, la víctima y el querellante. El testigo, por tanto, no es un interviniente en el proceso penal sino un tercero, que puede coincidir con la categoría de ser, además, un auxiliar del fiscal en la investigación, cuando se trata de la policía.

12 Ver “La víctima en el nuevo proceso penal: teoría y práctica”, *Boletín Jurídico del Ministerio de Justicia* (Año 1, N°2-3), División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, Ministerio Público de Chile, Santiago, Diciembre 2002.





Uno de los cambios fundamentales que introduce el nuevo Sistema Procesal Penal en Chile es el reconocimiento de la víctima de delito como un sujeto procesal (interviniente), que detenta, entre otros, el derecho a participar en el proceso penal, a estar informada y a requerir de los órganos estatales la protección debida cuando ella sea necesaria.

Por tanto, la protección de víctimas (y testigos) de delito es un **deber del Estado** que recae especialmente en el Ministerio Público, Tribunales de Justicia y Policías, quienes deben coordinarse con aquellas instituciones públicas que, por la función que cumplen, contribuyen o pueden contribuir en la generación de estrategias para el cumplimiento de este deber.

### 3. ¿Cómo pueden contribuir las Instituciones de la Red para que las víctimas de delito accedan a medidas de protección, cuando lo requieran?

Tal como se planteó anteriormente, la protección de las víctimas de delito es un deber constitucional del Ministerio Público. Sin embargo, este deber *“no se agota con el tratamiento que puedan proporcionar las Fiscalías, sino que se trata de una responsabilidad transversal que involucra a otras instituciones”*<sup>13</sup>. Por ello, es de gran relevancia que exista coordinación entre las diversas instituciones que persiguen el mismo propósito. Tanto es así que, por ejemplo, la primera actuación que puede realizar la Policía frente a un delito flagrante, es prestar auxilio a la víctima, es decir, darle ayuda inmediata y directa. De hecho, la ley establece que la Policía *“podrá entrar en un lugar cerrado y registrarlo, sin el consentimiento expreso de su propietario o encargado ni autorización judicial previa, cuando las llamadas de auxilio de personas que se encontraren en el interior u otros signos evidentes indicaren que en el recinto se está cometiendo un delito”* (Art. 206 CPP). En consecuencia, la Policía puede ejecutar **esta acción sin la intervención previa del Ministerio Público**.

Específicamente, en situaciones de flagrancia de delitos de violencia intrafamiliar y **sin previa orden del fiscal**, las policías **deberán**: ingresar al lugar donde estén ocurriendo los hechos, practicar la detención de el/la agresor/a, incautar armas u objetos que pudieran utilizarse para agredir a la víctima aún cuando éstas no hayan sido utilizadas, y prestar ayuda inmediata y directa a la víctima.

#### Se encuentran en situación de flagrancia:

- Quien esté cometiendo el delito o acabare de cometerlo.
- Quien, huyendo del lugar de comisión del delito, fuere designado/a por el/la ofendido/a u otra persona como autor/a o cómplice.
- Quien, dentro de las 12 horas transcurridas desde la perpetración del delito hasta

13 En “Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos”, Documento aprobado en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP); República Dominicana, 9 y 10 de Julio de 2008.



la captura del imputado/a, fuere encontrado/a con objetos procedentes de aquél/ aquella, o con señales - en sí mismo/a o en su vestimenta - que permitan sospechar su participación, o con armas o instrumentos empleados para cometerlo.

- Quien sea señalado/a como autor/a o cómplice por las víctimas que reclamen auxilio o testigos presenciales, dentro de las primeras 12 horas transcurridas entre la comisión del hecho y la captura de el/la imputado/a.

El ejemplo anterior es claro respecto de que las policías tienen responsabilidades y facultades legales específicas en relación con derecho a protección de las víctimas de delito. No obstante, el rol que cumplen otros sectores en la intervención con estas víctimas tiene, también, un efecto directo sobre las posibilidades de protección que brindan la policía y la fiscalía. Así ocurre, por ejemplo, con el sector salud: generalmente, la puerta de ingreso más frecuente para la intervención institucional de una víctima del delito de lesiones es el Servicio de Urgencia de los hospitales o el Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU).

Probablemente, esto requerirá, además de la atención posterior por los daños o secuelas físicas o psicológicas provocadas por el delito, que los/as profesionales y funcionarios/as de salud se mantengan alertas ante la situación de riesgo en la que se encuentra la víctima y entreguen ciertas orientaciones para que ésta acceda a medidas de protección si así lo requiere.

Específicamente en lo que se refiere a violencia intrafamiliar, la Atención Primaria de Salud considera la aplicación de un instrumento<sup>14</sup> que incluye la realización de un diagnóstico general de la situación de VIF y, como parte de ese diagnóstico, la evaluación del riesgo existente en cada caso. Para aquellos casos en los que el agente de salud detecte situaciones de riesgo de vida, dichas orientaciones técnicas describen intervenciones complementarias<sup>15</sup> que el equipo psicosocial puede desarrollar, a saber:

1. Desarrollar un plan de protección construido en conjunto con la víctima, que incluye hacer la denuncia cuando ésta no ha sido realizada.
2. Desarrollar estrategias de protección específicas, en casos tales como: a) peligro de muerte o lesiones graves, b) riesgo de suicidio de la víctima c) riesgo de que la víctima cometa homicidio.

Para los equipos de salud de la red asistencial, es importante que la persona afectada sea considerada víctima desde el momento en que experimenta y relata (ella misma, testigos o acompañantes) haber sufrido un acto de violencia que le ha provocado daño en su salud física y mental. Lo anterior implica que la primera atención debe garantizar un trato respetuoso, una intervención oportuna, efectiva e informada y facilitar el acceso de la víctima al tratamiento y/o rehabilitación en el caso de eventuales secuelas.

---

14 Violencia Intrafamiliar. Detección, diagnóstico y tratamiento. Orientaciones Técnicas para la Atención Primaria, (pp. 49 y ss) Ministerio de Salud, Santiago, 2005..

15 Ibid, p. 29.





El ejemplo anterior da cuenta de la importancia de la contribución que realizan diversas instituciones de la red en el ámbito de la protección a víctimas de delitos, en la medida que asumen funciones de detección de hechos constitutivos de delito, de entrega de información, orientación y atención inicial a las víctimas, especialmente en el caso de aquellas atenciones que constituyen la puerta de entrada al sistema institucional.

Es innegable que la intervención coordinada entre los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de las diferentes instituciones favorece la protección de las víctimas de delito. En efecto, el trabajo coordinado permite velar por cada uno de los procesos en la intervención, posibilitando la detección, pesquisa y llegada de muchos casos a la instancia de denuncia y también facilitando el tránsito de las víctimas a la atención especializada cuando éstas lo requieren.

Una red activada y coordinada, que sabe lo que pasó (p. ej. frente al develamiento de un abuso sexual) puede registrar e informar lo ocurrido, permitiendo neutralizar a quien comete el delito y restringir su posibilidad de seguir ejerciendo coerción sobre la víctima. Así, un/a imputado/a del delito de maltrato o abuso contra un/a menor de edad, intentará manipular a la víctima y recuperar el *status quo* que permitía dicho abuso, en el ámbito familiar. Sin embargo, le resultará más difícil lograr ese propósito, si la red se mantiene activada y coordinada para el debido control de la situación.<sup>16</sup>

Es importante que los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de las diversas instituciones de la red tengan siempre presente que, desde el momento en que están al tanto de una situación de maltrato y/o abuso hacia una **víctima de delito menor de edad, tienen responsabilidad respecto de su protección.**

Es muy relevante que cada profesional, técnico y funcionario policial tenga su rol en relación a este tema y que en la institución en la cual trabaja se realicen capacitaciones permanentes, a fin de evitar intervenciones poco efectivas o que produzcan resultados contrarios a los deseados.

A continuación, se describen algunos ejemplos de intervenciones que no ayudan a la protección de las víctimas:

Entregar atención institucional a una persona sin realizar ninguna acción para detectar que ésta fue víctima de un delito (este tipo de intervenciones invisibiliza la situación de la víctima y puede hacerle sentir que no tiene sentido denunciar su experiencia).

- Que un/a profesional, técnico o funcionario policial, habiendo detectado un hecho que reviste características de delito, no lo registre ni lo informe y derive a la víctima a otra institución, con el fin de que ésta realice una nueva intervención y la detección del mismo. Esto ocurre en algunos casos de menores de edad víctimas de delitos

<sup>16</sup> Di Carlo, E. y Equipo, *Nuevas perspectivas desde el paradigma humanista dialéctico*, Ed. Lumen Humanitas, Buenos Aires, 1997.



sexuales, cuya denuncia suele ser precedida de muchas entrevistas, por parte de diversos profesionales, técnicos y funcionarios policiales lo que obliga a estos menores a repetir los hechos vividos, aumentando el daño producido por el propio delito.

- Realizar una atención por lesiones y no constatarlas de manera clara y completa, obligando a que la víctima deba recurrir nuevamente a un facultativo para efectuar dicha constatación.
- Aportar antecedentes – por ejemplo, sobre violencia intrafamiliar o delito sexual - a medios de comunicación social, sin establecer los resguardos necesarios para la víctima<sup>17</sup>. Estas intervenciones pueden exponer a mayor riesgo o a una nueva victimización de el/la afectado/a.

En la medida que los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red de asistencia a víctimas realizan funciones adecuadas a sus reales capacidades de intervención, será posible realizar una atención efectiva y aportar desde las diversas instituciones a la protección de las víctimas de delito. Al respecto, en este mismo capítulo se entregan algunas orientaciones respecto de lo que un/a profesional, técnico o funcionario policial de la red debe saber y hacer para contribuir a la protección de las víctimas de delito.

### **Recuerde:**

La intervención coordinada entre los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de las diferentes instituciones favorece la protección de las víctimas de delito, puesto que activa los distintos mecanismos institucionales de denuncia, registro, transmisión de información, ejercicio de control social hacia el/la imputado/a, sanción penal al delito cuando corresponde, y orientación, apoyo e intervención especializada y oportuna a la víctima.

Cada una de las actuaciones que los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red realizan con las víctimas tiene un impacto trascendental en la vida y bienestar de éstas.

<sup>17</sup> En noviembre del año 2002, un canal de televisión realizó un reportaje de un delito constitutivo de violencia intrafamiliar, cuya víctima fue una mujer adulta. Si bien, el medio de comunicación mantuvo en reserva el nombre de la víctima y utilizó un dispositivo para distorsionar la voz y el rostro de ésta, no previó que, al realizar la entrevista en el domicilio de ésta, se mostrarían imágenes de paredes y pasillos de su vivienda. El imputado identificó a la víctima y la agredió, con resultado de lesiones graves, el día siguiente a la exposición del reportaje en el canal de televisión (Información extraída de Orientaciones para la Prevención de la Victimización Secundaria y la Protección de Identidad de las Víctimas y Testigos con Medios de Comunicación Social (p. 16). División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, Ministerio Público, año 2005).



#### **4. Consideraciones a tener presentes por los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red para facilitar una protección oportuna y efectiva a las víctimas de delito.**

##### ***a) La primera preocupación de cualquier profesional, técnico o funcionario policial de la red debería ser la integridad física de la víctima.***

Lo anterior significa que, mientras no se descarte que la víctima se encuentra en peligro de su integridad física o requiere asistencia médica de urgencia, los otros aspectos de la intervención deben esperar. Al mismo tiempo, se debe procurar la seguridad de la víctima, luego de la intervención realizada por el/la profesional, técnico o funcionario policial de la red.

Una víctima puede sentirse insegura o desprotegida por diversas circunstancias, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- El/la autor/a del delito ha amenazado a la víctima en el caso de que ésta lo denuncie.
- El/la autor/a del delito vive en el mismo lugar que la víctima.
- La víctima depende económica y/o emocionalmente de el/la autor/a del delito.
- El/la autor/a del delito está en conocimiento de la denuncia hecha en su contra.
- La familia de la víctima, sus amigos u otros testigos han sido objeto de amenazas, atentados y/o intimidación de parte de el/la autor/a del delito o de su entorno.
- El/la autor del delito pertenece a un grupo u organización criminal.

Frente a estas situaciones, se deben establecer los resguardos necesarios para que, de manera inmediata:

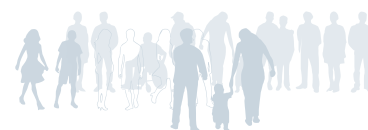
- Se realice la denuncia del ilícito detectado, si aún no se ha efectuado.
- Se establezcan medidas de protección a la brevedad posible, especialmente, si se trata de víctimas menores de edad<sup>18</sup>.

##### ***b) En segundo lugar, es importante tener presente que existen víctimas más vulnerables que otras.***

Lo anterior significa que la ocurrencia de delitos no obedece a una distribución azarosa en la población<sup>19</sup>. Esto quiere decir que existen una serie de condiciones o factores que predisponen su ocurrencia en determinado tipo de víctimas o grupos sociales y que, ante la presencia de esos factores, estas tienen mayores dificultades para acceder a mecanismos de protección adecuados, lo que las hace más vulnerables. Tal como lo planteara Rodríguez Manzanera, en

18 “En aquellos casos en que aparezcan gravemente vulnerados o amenazados los derechos de un menor de edad, Carabineros de Chile deberá conducirlo al hogar de sus padres o cuidadores, en su caso, y entregarlo a ellos, informándoles de los hechos que motivaron la actuación policial. Si, para cautelar la integridad física o psíquica del menor, fuere indispensable separarlo de su medio familiar o de las personas que lo tuvieren bajo su cuidado, Carabineros de Chile lo conducirá a un Centro de Tránsito y Distribución e informará de los hechos a primera audiencia al juez de menores respectivo. Tratándose de la comisión de un delito de que fuere víctima un menor de edad, Carabineros deberá, además, poner los antecedentes en conocimiento del Ministerio Público de acuerdo a las reglas generales.” (Artículo 16 bis, Ley n° 16.618, CPP)...

19 Landrove, G., *La Moderna Victimología*, (p. 48; Citado en *Supranota* 3, p. 29) 1998



el caso de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos *“la menor edad pone al individuo en una situación de inferioridad; su menor fortaleza física, la natural falta de experiencia, su dependencia económica, la subordinación social, la inmadurez psicológica, lo ponen en desventaja y lo hacen fácilmente victimizable”*<sup>20</sup>. Por tanto, el efecto posterior a la denuncia del delito puede dejar a ese niño/a completamente expuesto a nuevas victimizaciones, especialmente cuando el delito ha sido cometido por una persona con la que mantiene vínculo y/o vive en el mismo hogar.

Diversos autores<sup>21</sup> establecen que, entre las víctimas más vulnerables y por ende, que requieren de un despliegue de acciones especializadas y con particular énfasis en su protección, están:

- Menores de edad. (especialmente aquellos que no cuentan con un adulto responsable que colabore en su protección)
- Adultos mayores
- Discapacitados (física y/o mentalmente)
- Personas en situación especial o de alta vulnerabilidad (p. ej. víctimas de trata de personas, violencia intrafamiliar, extranjerías, minorías étnicas, entre otras).

***c) En tercer lugar, es necesario distinguir ciertos fenómenos de victimización que requieren mayor conocimiento especializado de parte de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales***

Es importante tener presente que fenómenos tales como la violencia intrafamiliar, delitos sexuales y algunos delitos violentos, son muy diferentes en cuanto a su forma de ocurrencia y a las consecuencias para las víctimas, lo que implica una mayor exigencia en el ámbito de la capacitación de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red, para abordarlos de manera oportuna y adecuada. Para identificar algunas de las diferencias más relevantes, a continuación se entrega una definición de cada uno de estos fenómenos y se definen algunas de sus principales características.

***Delitos constitutivos de violencia intrafamiliar (VIF):***

Por violencia intrafamiliar, se entiende *“todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente. También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo en común, o recaiga sobre persona menor de edad o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar”*<sup>22</sup>.

Desde un punto de vista psicosocial, se entiende por violencia intrafamiliar la existencia de diferentes formas de abuso al interior de la familia, *“lo que da cuenta de al menos tres efectos que la hacen particularmente preocupante: 1º) al ser relacional tiende a perpetuarse, ya que se hace parte de la organización familiar; 2º) al estar instalada en los vínculos afectivos más íntimos sus consecuencias son más dañinas para las personas involucradas y 3º) al*

20 Rodríguez, Manzanera, *Victimología* (p. 80 y ss), Ed. Porrúa, México, 2000.

21 Rodríguez, Manzanera (2000), Hilda Marchiori (1996), Irvin Waller (documento no publicado).

22 Artículo 5º, Ley N° 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar.



*ocurrir en un espacio que consideramos privado, la respuesta social e institucional ha sido difícil.*”<sup>23</sup>

Para efectos de protección de las víctimas, es importante tener presente que los actos de VIF pueden o no llegar a ser constitutivos de delito. Cuando llegan a serlo, las instituciones mandatadas para otorgar protección a las víctimas (Ministerio Público, Tribunales y Policías) pueden entregar esta protección **durante el proceso penal**, lo que representa un periodo de tiempo muy inferior al tiempo de violencia que viven la mayoría de estas víctimas.

Por tanto, si bien el proceso penal contribuye en la medida que otorga protección a las víctimas de delitos de violencia intrafamiliar - mientras dura el procedimiento y/o se obtiene sanción para los hechos denunciados - **la intervención penal en sí misma no soluciona el problema de raíz, cual es la violencia de la que es víctima la persona afectada**. En consecuencia, para que una relación de violencia intrafamiliar pueda ser superada efectivamente, se requiere de una intervención intersectorial y especializada, que entregue una respuesta integral a las víctimas y de mayor durabilidad en relación al proceso penal.

#### ***Delitos sexuales:***

Se denomina delitos sexuales a todos aquellos que constituyen un atentado a la libertad y/o indemnidad sexual de una persona. Los delitos sexuales se encuentran ampliamente tipificados en el Código Penal.

Al hablar de delitos sexuales desde un punto de vista psicosocial, se hace referencia a *“todo tipo de actividad sexual impuesta por la coacción o por la fuerza sobre una persona que se encuentra en situación de desventaja con respecto de quien abusa”*. En tanto, dentro del concepto de delitos sexuales ejercidos específicamente hacia niños(as), se conceptualiza como *“toda actividad sexual entre un adulto y un niño(a), que puede darse directamente, a través de la fuerza física, la amenaza o el engaño”*<sup>24</sup>

Los delitos sexuales son un fenómeno complejo. Algunos autores como Barudy, J. (1998), Echeburúa, E. (2000) plantean que la gran variedad de formas en que se presentan los delitos sexuales, especialmente aquellos que ocurren entre una víctima y un/a imputado/a familiar o conocido de ésta, requieren ser analizados integrando todas las variables. Es decir, se debe considerar tanto las características individuales de quien abusa y de quien es abusado/a, como el conjunto de interacciones que involucran no sólo a esta díada, sino también a otros adultos significativos e incluso a otros miembros de la comunidad, y sus condicionantes familiares, sociales y culturales. Lo anterior permite comprender el complejo entramado que se cristaliza en la ocurrencia de cada caso en particular.

Un tema preocupante respecto de este tipo de delitos es que una situación de abuso sexual pasa muchas veces inadvertida para algunos/as profesionales, técnicos o funcionarios policiales de

23 Raurich, Constanza y Cecilia Peñaloza. Documento interno, Sernam 2001, en *Plan Nacional de Intervención en Violencia Intrafamiliar 2001 – 2006* (p. 13). Comisión Interministerial de Prevención de la Violencia Intrafamiliar. Gobierno de Chile, Santiago, 2006.

24 Guía de Apoyo de Procedimientos en casos de Abuso Sexual (p. 7); Asociación Chilena de Protección de la Familia (Aprofa), Centro de Atención y Prevención en Violencia Intrafamiliar; I. Municipalidad de Santiago. Julio, 2001.



la red. Esta dificultad en la detección requiere ser trabajada con urgencia y responsabilidad, toda vez que en muchos casos resulta ser la única vía para que las víctimas menores de edad accedan a la denuncia y a medidas de protección.

Es importante tener presente que todos los delitos sexuales generan daños importantes y, cualquiera de ellos debe movilizar a los diversos agentes de la red en su rol de entrega de atención oportuna y adecuada.

### ***Delitos violentos:***

Se entiende por delitos violentos todos aquellos delitos que afectan la vida, la integridad física y la libertad de las personas (homicidio, cuasidelito de homicidio, parricidio, infanticidio, delitos sexuales, mutilaciones, lesiones graves y menos graves, cuasidelitos de lesiones graves y menos graves, secuestro, sustracción de menores, robos con violencia y robos con intimidación).

En la mayoría de estos delitos, por la gravedad de los hechos que involucran, es importante centrar la atención en las necesidades de las víctimas y en su temor a ser, eventualmente, objeto de nuevos atentados.

Por ello, los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red deben tener presente que siempre existen probabilidades de nuevos atentados contra la víctima atendida y, por tanto, deben valorar la situación de riesgo presente, para determinar la intervención más adecuada a cada caso en particular.

En consecuencia, antes de intervenir con víctimas de violencia intrafamiliar, delitos sexuales y/o delitos violentos, los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red deben considerar como un imperativo ético el cumplimiento de ciertos requisitos de conocimiento y manejo de la intervención, a saber:

- a) Desarrollar una adecuada comprensión de cada fenómeno<sup>25</sup>.
- b) Adquirir herramientas básicas para brindar una adecuada atención a las víctimas.

En la medida que los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red asumen con responsabilidad estos requisitos, se podrá otorgar una atención adecuada y garantizar a éstas un contexto seguro de intervención.

<sup>25</sup> El presente capítulo no profundiza sobre la comprensión de cada uno de estos fenómenos (delitos VIF, delitos sexuales y delitos violentos), puesto que ello excede el propósito de este documento.





### **5. ¿Qué necesita saber y qué necesita hacer un/a profesional, técnico o funcionario policial de la red para contribuir a la protección de las víctimas de delito?**

Esta pregunta responde directamente a los requisitos de conocimiento/compreensión de los fenómenos y de adquisición de herramientas básicas para brindar una adecuada atención a las víctimas, señalados anteriormente.

El desafío de todas las personas e instituciones que pueden llegar a tomar conocimiento de un caso o a brindar atención a una víctima de delito, es saber cuál es la mejor forma de hacerlo. Todos/as los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red tienen una responsabilidad en la atención y protección de las víctimas, pero no todos deben realizar las mismas intervenciones. Cada profesional, técnico o funcionario policial deberá identificar su rol a partir de la institución a la que pertenece, para coordinar sus acciones con las otras instituciones de la red. Sólo desde esta coordinación de objetivos y acciones y desde el rol específico que a cada uno/a le compete, es posible lograr el apoyo y protección eficaz y oportuna a las víctimas.<sup>26</sup>

#### **¿Qué necesita saber un/a profesional, técnico o funcionario policial de la red?**

Un/a profesional, técnico o funcionario policial de cualquier institución de la red tiene que conocer y/o saber identificar:

- La afectación que provoca el delito en las víctimas, especialmente en delitos sexuales, de violencia intrafamiliar y delitos violentos.
- Los indicadores directos e indirectos que permiten su detección.
- Los factores de riesgo de revictimización asociados a la ocurrencia de delitos.
- Los aspectos legales (denuncias, derechos de las víctimas en el proceso penal).
- La existencia y el trabajo que realizan otras instituciones y organizaciones que intervienen en beneficio de las víctimas de estos delitos.

#### **¿Qué necesita hacer un/a profesional o técnico de la red?**

Lo que haga cada profesional, técnico o funcionario policial dependerá de la institución y/u organización desde la cual deba intervenir. La misión de cada institución es un referente central para conocer y delimitar adecuadamente la tarea de cada profesional, técnico y funcionario policial. De este modo, las intervenciones del sector justicia o del sector salud serán distintas, pero deberán apuntar coordinadamente al mismo objetivo. En efecto, si cada sector interviene de manera coordinada con las otras instancias de la red, se podrán optimizar los resultados, orientándolos al objetivo final: brindar una adecuada protección y asistencia a las víctimas de delito.

Por tal razón, es importante conocer e identificar las distintas instituciones de la red y conocer su aporte específico en el logro de este objetivo. A continuación, se presenta un cuadro con las acciones básicas que debe realizar un/a profesional, técnico y funcionario policial de la red, según el tipo de institución a la cual pertenece.

<sup>26</sup> Op. Cit., Supranota N° 18, p 31).



Institución de la red	Acciones a realizar
<b>Policías</b> (Carabineros y Policía de Investigaciones)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir la denuncia.</li> <li>- Denunciar los hechos sobre los que tome conocimiento en razón de su cargo.</li> <li>- Informar a la víctima sobre sus derechos, dirección, horario de atención y teléfono de la Fiscalía local.</li> <li>- Si la víctima está en situación de riesgo, comunicarse inmediatamente con el/la fiscal de turno.</li> </ul> <p><b>En situaciones de flagrancia en violencia intrafamiliar, Carabineros deberá, específicamente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresar al lugar donde estén ocurriendo los hechos.</li> <li>- Practicar la detención de el/a agresor/a.</li> <li>- Incautar las armas u objetos que pudieran utilizarse para agredir a la víctima, aún cuando éstas/os no hayan sido utilizadas/os.</li> <li>- Prestar ayuda inmediata y directa a la víctima.</li> </ul>
<b>Educación</b> (Directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denunciar los delitos sobre los que tome conocimiento, que afectaren a los/as alumnos/as o que hubieren tenido lugar en el establecimiento (dentro de un plazo de 24 horas, a partir del momento en que la/el profesional, técnico, director y/o inspector toma conocimiento del hecho).</li> <li>- Si la víctima es menor de edad, denunciar inmediatamente si existe sospecha. Evitar entrevistarla, salvo que sea absolutamente necesario para configurar la sospecha, y en este caso, tratar de que el profesional que realice la primera entrevista sea el más idóneo en su institución.</li> <li>- Es necesario considerar que, en la mayoría de las ocasiones, los delitos que sufren los menores de edad ocurren en un contexto intrafamiliar, por lo que es recomendable recabar antecedentes sobre lo que está viviendo el niño o niña, antes de llamar a los padres (puesto que uno de ellos podría ser el/la autor/a del delito).</li> <li>- Es importante, tener presente que la sola sospecha de que pudiese estar ocurriendo un delito es motivo suficiente para que el/la funcionario/a o profesional de educación realice la denuncia. Por tanto, este trámite <b>no debe ser dilatado realizando entrevistas innecesarias a la víctima, pues estas indagaciones corresponden a la Fiscalía.</b></li> </ul>





<p><b>Salud</b> (Jefes de establecimientos hospitalarios o de clínicas particulares y, en general, profesionales en medicina, odontología, química y farmacia y otras ramas relacionadas con la conservación o el restablecimiento de la salud, y los que ejercieren prestaciones auxiliares de éstas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denunciar los hechos cuando se advierta, en una persona o en un cadáver, señales de envenenamiento o de otro delito (Art. 175 CPP).</li> <li>- Dar cuenta al fiscal, en el acto, de la entrada de cualquier individuo a un hospital u otro establecimiento de salud semejante, fuere público o privado, que tuviere lesiones corporales de significación, indicando brevemente el estado del paciente y la exposición que hiciera/n la/s persona/s que lo hubieren conducido, acerca del origen de dichas lesiones y del lugar y estado en que se le hubiere encontrado. La denuncia deberá consignar el estado del paciente, describir los signos externos de las lesiones e incluir las exposiciones que hicieren el/la afectado/a o las personas que lo hubieren conducido (Art. 200 CPP).</li> <li>- El plazo para denunciar es de 24 horas, a partir del momento en que el/la profesional o técnico toma conocimiento del hecho.</li> <li>- Practicar los reconocimientos y exámenes conducentes a acreditar el daño físico o psíquico ocasionado a la víctima, conservando las pruebas correspondientes.</li> <li>- Evitar la realización de múltiples entrevistas por parte del personal (médicos, enfermeras, matronas, trabajadores sociales, etc.)</li> <li>- En caso de violencia intrafamiliar o violencia sexual, realizar la detección, diagnóstico e intervención de primer orden, según normas técnicas existentes para tales efectos.</li> </ul>
<p><b>Centros de Atención y Protección Red Sename</b> (Directores de establecimientos o jefes de residencias, directores o responsables de los proyectos, y profesionales que den atención directa a los niños, niñas y adolescentes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denunciar cualquier situación de vulneración de derechos de niños/as y adolescentes, constitutiva de delito, sobre la cual tenga conocimiento en el ejercicio de su función. La denuncia se realiza ante la autoridad competente en materia criminal. (debe entenderse como autoridad competente en materia criminal: Fiscalía, cualquier Tribunal con competencia en lo penal, Carabineros, Policía de Investigaciones y Gendarmería, en los casos de delitos cometidos dentro de recintos penitenciarios - Art. 173 CPP).</li> <li>- El plazo para denunciar un presunto delito es de 24 horas, a partir del momento en que el/la profesional toma conocimiento del hecho.</li> <li>- Intervenciones psicosociojurídicas, dependiendo de la constitución y objetivos institucionales de los equipos.</li> <li>- Evaluación y tratamiento de reparación en las modalidades establecidas por cada programa (individuales, grupales, familiares)</li> </ul>



<b>Centros de Atención Especializada para adultos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección y orientación a la víctima para que denuncie, especialmente, en los <i>delitos de acción penal pública previa instancia particular</i><sup>27</sup>, los que, para ser perseguidos por el Ministerio Público, requieren a lo menos, ser denunciados por el/la ofendido/a. Sin perjuicio de ello, tratándose de un delito de acción penal pública<sup>28</sup>, el atendedor estará obligado a denunciar.</li> <li>- Intervenciones psico-socio-jurídicas, dependiendo de la constitución y objetivos institucionales de los equipos.</li> <li>- Evaluación y tratamiento de reparación en las modalidades establecidas por cada programa (individuales, grupales, familiares)</li> </ul>
<b>Fiscalía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigir la investigación del delito.</li> <li>- Ejercer la acción penal pública.</li> <li>- Adoptar medidas o solicitarlas, en su caso, para proteger a las víctimas de los delitos.</li> <li>- Facilitar la participación de la víctima en el proceso penal.</li> </ul>

Al observar el cuadro anterior, es posible constatar que la mayoría de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red están llamados legalmente a denunciar. Este deber se fundamenta en el hecho que diversos delitos, especialmente los que ocurren al interior de la familia o aquellos cuyas víctimas son menores de edad, configuran una cifra negra importante, puesto que no son denunciados.

Respecto de lo anterior, se ha constatado que algunos/as profesionales de diversos organismos que toman contacto con estas víctimas, no informan sobre todos los casos que llegan a conocer. Además, los servicios de urgencia tienden a denunciar sólo los casos en los que existe evidencia física; no obstante, según algunos estudios, sólo un 30% de los casos presentarían examen físico confirmatorio (Golberg y Kuitca, 1994)<sup>29</sup>.

Finalmente, es importante tener presente que la protección de la víctima y su familia debe ser la prioridad máxima para todos los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red, puesto que el primer objetivo de cualquier intervención es asegurar la vida y la integridad física de ésta. Una vez logrado este propósito, existen condiciones favorables para realizar otro tipo de intervenciones especializadas, como aquellas destinadas a lograr la reparación del daño psicosocial provocado por el delito. En resumen, para contribuir a la protección de las víctimas, un/a profesional, técnico o funcionario policial de la red necesita:

<sup>27</sup> Los delitos de acción penal pública previa instancia particular, son los señalados en el artículo n° 54 del Código Procesal Penal.

<sup>28</sup> Los delitos de acción penal pública constituyen la regla general en nuestro sistema, pudiendo ser denunciados por cualquier persona, y debiendo ser perseguidos de oficio por el Ministerio Público.

<sup>29</sup> En Aprofa - Supranota N° 18. Pág. 11.



**Conocer y/o saber identificar:**

- Los indicadores directos e indirectos que permiten la detección de un delito.
- La afectación que provocan estos delitos en las víctimas, especialmente delitos sexuales, de violencia intrafamiliar y delitos violentos.
- Los factores de riesgo de revictimización asociados a la ocurrencia de delitos.
- Los aspectos legales (denuncia, derechos de las víctimas en el proceso penal)
- La existencia y el trabajo de otras instituciones y organizaciones que intervienen con víctimas de delitos.

**Qué hacer frente a una situación constitutiva de delito, especialmente:**

- Denunciar los hechos sobre los que toma conocimiento mientras ejerce sus funciones en la institución donde trabaja, cuando corresponda (p. ej: cuando la víctima es menor de edad).
- Denunciar los hechos sobre los que toma conocimiento mientras ejerce.
- Intervenir de acuerdo a los objetivos y deberes de su institución, brindando: una primera acogida oportuna, una contención efectiva, orientación a la víctima que incluya información sobre sus derechos.



## 6. Evaluación de riesgo.

Tal como planteáramos previamente, facilitar la protección de las víctimas de delitos es un desafío difícil que requiere evaluar oportuna y adecuadamente el riesgo eventual de una nueva victimización.

### ¿Qué entendemos por evaluación de riesgo?

Se entiende por evaluación de riesgo la valoración que realiza un profesional o equipo especializado, a partir de información existente sobre una persona y/o situación asociada a un delito, en un tiempo determinado (características de la víctima - testigo, características del delito, del entorno y del imputado) para estimar la probabilidad de que esa persona sea nuevamente afectada.<sup>30</sup>

En esta tarea, el riesgo de una víctima o testigo no es observable directamente y su existencia ha de ser inferida a través de la observación de diferentes factores asociados a la repetición del delito u ocurrencia de nuevos delitos iguales o más graves. O bien, que un testigo, a consecuencia de su participación en un proceso penal determinado, se convierta en víctima de un delito.

Al evaluar la situación de riesgo en que se encuentra una víctima, los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red deben tener presente que esta evaluación supone siempre la realización de un pronóstico<sup>31</sup> del caso. Por otra parte, realizar un pronóstico de este tipo conlleva posibilidades de error. En tal caso, es necesario distinguir dos tipos de errores<sup>32</sup>.

- a) Pronosticar una nueva victimización con efectos severos sobre la víctima – testigo, y que ésta no se produzca. Esto ocurre en aquellos casos en los que, sobre la base de diversos factores utilizados para la evaluación, se presume que la víctima-testigo quedará expuesta a una alta probabilidad de nuevos atentados, no obstante lo cual, por razones que no es posible determinar, no se produce tal circunstancia. Un ejemplo de este tipo de error ocurre cuando se pide al tribunal una medida cautelar, éste no la concede y coincidentemente, no se materializa la amenaza esperada. Este tipo de casos se conocen como “falsos positivos”.
- b) Pronosticar como poco probable que se produzca un nuevo episodio de victimización y que éste, sin embargo, se produzca. Se refiere a aquellos casos en los que, conociendo y analizando los factores de riesgo previstos, surgen elementos protectores para la víctima o testigo, que luego no se materializan. Por ej: el caso en el que la víctima-testigo es relocalizado/a en un lugar aparentemente desconocido para el/la imputado/a y éste, sin embargo, atenta contra aquél o aquella en el lugar mismo de relocalización. Este tipo de casos se conocen como “falsos negativos”.

30 Op cit. En Supranota Nº 3 pág: 12

31 Se define como “conocimiento anticipado de lo que sucederá en un futuro a través de ciertos indicios”. Diccionario de la lengua española. 2005 Espasa -Calpe S.A., Madrid

32 Arruabarrena (1999) pág: 80 – 81. Citada en Supranota 3, págs.: 12 – 13.



La necesidad de realizar pronósticos lo más precisos posibles en nuestro ámbito de intervención, obedece precisamente al desafío de evitar al máximo la aparición de “**falsos negativos**”.

Luis Rodríguez Manzanera (2002), se refiere a los factores victimógenos, aludiendo a todo aquello que favorece la victimización, o sea, aquellas condiciones o situaciones que predisponen a un individuo a convertirse en víctima. El autor sugiere que esto podría ser asociado a los factores de riesgo de victimización. Rodríguez plantea, en tal sentido, que no debe confundirse el concepto “factor” con el de “causa”, ya que el primero *favorece, facilita, conduce* hacia un determinado fenómeno de victimización, en tanto que la segunda *produce* la victimización.

El factor victimógeno o factor de riesgo, por tanto, posibilita la victimización, pero no la produce, de modo tal que podemos encontrar dos personas con los mismos factores de riesgo y sólo una de ellas podría convertirse en ser víctima.<sup>33</sup>

Considerando la seriedad y gran responsabilidad que implica realizar una evaluación de riesgo a la que se encuentra expuesta una víctima de delito, la actuación de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales debe basarse sobre criterios probados, que le permitan identificar aquellos factores de riesgo para pronosticar un nuevo atentado.

### **Consideraciones generales al momento de realizar la evaluación de riesgo:**

Las evaluaciones de riesgo siempre responden a un tiempo determinado. Por ello, es necesario que los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red - que realizan una intervención que involucra varias sesiones - realicen valoraciones periódicas. Lo anterior, debido a que las situaciones de riesgo varían en el tiempo, a las propias características del delito, de la víctima o de el/la imputado/a, y a los cambios que provoca la intervención especializada y penal, según el caso.

La evaluación de riesgo es una actividad que requiere de un procedimiento rápido, ágil, y lo más desburocratizado posible. Como actividad específica, se diferencia de la *evaluación del daño* y de la *evaluación pericial* porque su objetivo apunta a recabar los antecedentes que permitan fundar una decisión de protección para una víctima o testigo de delito.

Evaluar el riesgo de nuevas victimizaciones es una tarea compleja, que exige un análisis detallado de cada factor y, al mismo tiempo, desarrollar una mirada global sobre los factores observables en cada caso, teniendo presente la interacción entre los distintos factores de riesgo: hay factores que por sí mismos no resultan excesivamente peligrosos, pero si se presentan de manera simultánea junto a otro(s) factor(es), su efecto negativo puede verse multiplicado<sup>34</sup>. De modo similar, en otras ocasiones, el peso o la influencia de un determinado factor puede verse aumentado si es extremadamente intenso (p. ej: parricidio frustrado), tiene una larga duración (p. ej: abuso ejercido durante años) o se encuentra reforzado por otros factores ambientales (p. ej: precariedad socioeconómica). Por otra parte, la existencia de un

33 Op. Cit en *Supranota 3*, pp. 12 y 13.

34 Arruabarrena, 1989. Pág: 86.



factor por sí solo puede significar riesgo alto, en cuyo caso no es necesario tomar en consideración su vinculación con otros factores para fundar una intervención orientada a la protección de la víctima (p. ej: tenencia o acceso a armas de fuego por parte del imputado).

Generalmente, en una situación de riesgo los factores se encuentran interrelacionados, por lo que no deben ser considerados en términos cuantitativos, como resultado de la simple suma de éstos. La evaluación de riesgo es, por el contrario, un proceso que requiere de un análisis integral y cualitativo de parte del evaluador.

Cualquier evaluación del riesgo, debe considerar, también, la valoración de la posible existencia de factores protectores o circunstancias que pudieran disminuir o atenuar el riesgo existente, ya sean éstos propios o ajenos a la víctima (p. ej. la detención de el/la imputado/a, la existencia de una red de apoyo efectivamente protectora para la víctima, la existencia de algún familiar de la víctima dispuesto a cooperar con el proceso penal, la asistencia de la víctima a un programa de atención especializada y/o apoyo social, la capacidad de la víctima de implementar medidas de autoprotección efectivas).

Por la responsabilidad que involucra la actividad de evaluación de riesgo y la intervención con víctimas en general, es recomendable que las instituciones que conforman la Red de Asistencia a Víctimas desarrollen criterios unificados para evaluar riesgos con víctimas de delito (construir sus propias pautas, desarrollar orientaciones técnicas y generar instancias de capacitación permanentemente para sus profesionales, técnicos y funcionarios policial). Esto último, debido a que la intervención con víctimas de delito requiere formación especializada para la comprensión de los fenómenos que se abordan y el conocimiento de metodologías de evaluación, diagnóstico e intervención adecuadas (personal capacitado).

A continuación, se exponen los factores más observados en los delitos de violencia intrafamiliar, delitos sexuales y delitos violentos que conoce la Fiscalía. En el caso de violencia intrafamiliar, se dan a conocer por separado los factores de riesgo observables, en las relaciones de violencia en la pareja constitutivas de delito, por una parte, y en los casos de maltrato infantil constitutivo de delito, por otra.



## Violencia intrafamiliar

### Factores de riesgo de violencia en la pareja.

Características del delito
Violencia con resultado de los siguientes delitos: parricidio frustrado o tentado, homicidio frustrado o tentado, lesiones graves gravísimas, lesiones graves, aborto con violencia.
Aumento de la gravedad y frecuencia de la violencia física en el último año.
Existencia de agresión sexual grave <sup>35</sup> en contra de la víctima.
Episodios de violencia física en el último mes que o curren con una frecuencia semanal o diaria.
Existencia de otras víctimas de violencia física y/o sexual en la familia de parte de el/la mismo/a agresor/a.
Imputado con otras causas de VIF anteriores
Características de la víctima
Víctima embarazada.
Víctima con discapacidad física y/o mental visible.
Intento de suicidio de la víctima en un pasado cercano vinculado a su situación de violencia intrafamiliar.
Percepción de riesgo grave que tiene la propia víctima de su situación de violencia.
Víctima con dificultad para generar conductas de autoprotección.
Una o más denuncias anteriores retractadas.
Víctima ha transgredido medidas de protección otorgadas previamente.
Ausencia de redes de apoyo de la víctima.
Dependencia económica importante (imputado controla/administra ingresos).
Haber hecho algún intento de separación, o haber dejado a agresor/a
Características de el/la imputado/a
Amenazas de muerte contra la víctima.
Intento de parricidios u homicidios anteriores de parte del mismo imputado <sup>36</sup> .
Acceso o existencia de armas de fuego en el hogar común.

35 Agresión sexual grave: Se puede observar conductas tales como: obligatoriedad de realizar conductas sexuales en contra de su voluntad, obligatoriedad, a través de las amenazas o agresiones físicas, de mantener relaciones sexuales con otras personas, obligación a prostituirse recibiendo dinero a cambio, entre otras.

36 Por Ej: apretar cuello, apuntar con arma de fuego, poner cuchillo en el cuello de la víctima, obstruir respiración, sumergir en el agua, etc.



Uso de armas en contra de la víctima <sup>37</sup> .
Imputado/a ha quebrantado medidas cautelares.
Existencia de control extremo hacia la víctima por parte de el/la imputado/a <sup>38</sup> .
Conocimiento de la denuncia por parte de el/la imputado/a constituye un riesgo para la víctima.

## 2. Factores de riesgo en maltrato infantil

<b>Características del delito</b>
Severidad del Maltrato.
Episodios ocurren con una cercanía temporal diaria, semanal y/o mensual.
Relación imputado/a – víctima (padre/madre, padrastro/madrastra, etc.).
Nº de veces anteriores en que el niño o niña fue sacado/a del hogar producto del maltrato.
Existencia de otras víctimas/testigos de parte de el/la mismo/a imputado/a.
Existencia de otros/as imputados/as.
Imputado en otras causas por violencia intrafamiliar.
<b>Características de la víctima</b>
Edad y visibilidad del niño/a por parte de la comunidad.
Niño/a con discapacidad física/mental visible y/o enfermedad crónica.
Niño/a con conducta que sobrepasa normas parentales (conducta difícil).
<b>Características de el/la imputado/a</b>
Acceso libre de el/la imputado/a al niño/a.
Con déficit severos en habilidades para la crianza del niño/a.
Con antecedentes de patología psiquiátrica, adicción u otro trastorno que limitan severamente su capacidad de cuidar al niño/a.
<b>Características del entorno familiar</b>
Relación del adulto no imputado, con la víctima, de tipo ambivalente, hostil y/o de maltrato.
Adulto responsable minimiza, justifica y/o niega lo ocurrido.
Adulto no imputado/a presenta dependencia económica/afectiva hacia el/la imputado/a.
Adulto responsable con actitud ambigua o de rechazo frente al proceso penal.
Número de hijos/as en el hogar.
Consumo problemático de drogas/alcohol de parte del adulto cuidador/a y/o imputado/a.

37 Refiere al uso de cualquier arma (no sólo armas de fuego) contra la víctima, para intimidarla y/o causarle daño o la muerte.

38 P. Ej.: impide que la víctima vea a sus familiares / amistades, controla todas sus actividades cotidianas, ejerce conducta celopática de manera violenta y constante, encierra a la víctima por horas / días, entre otros.





Condiciones de la vivienda constituyen riesgo para la salud e integridad de la víctima.
Condiciones de vida difíciles (pobreza, hacinamiento, cesantía, marginación social).
Existe violencia en la relación de pareja de padres y/o cuidadores.
Normalización del uso de la violencia en las pautas de crianza.
Inexistencia de redes de apoyo del grupo familiar.

### Factores de riesgo en delitos sexuales intrafamiliares contra niños/as y adolescentes

<b>Características del delito</b>
Tipo de agresión sexual.
Duración de la agresión sexual.
Frecuencia de las agresiones sexuales.
Métodos utilizados por el/la imputado/a para evitar ser descubierto/a (manipulación, engaño, amenazas verbales y/o castigo físico).
Nº de víctimas.
Imputado/a con antecedentes penales anteriores o implicado/a en otras causas por delitos sexuales o VIF.
<b>Características de la víctima</b>
Edad y visibilidad del niño/a por parte de la comunidad.
Niño/a con discapacidad física/mental visible y/o enfermedad crónica.
Niño/a víctima de otras manifestaciones de maltrato.
Victimizaciones anteriores.
<b>Características de el/la imputado/a</b>
Acceso libre de el/la imputado/a al niño/a.
Ejerce violencia, habitualmente, contra otros miembros de la familia.
Con antecedentes de patología psiquiátrica u otro trastorno.
<b>Características del entorno familiar</b>
No existe ninguna figura adulta protectora para la víctima.
Adulto responsable no cree en el relato de la víctima y/o apoya a el/la imputado/a.
Adulto responsable presenta una relación conflictiva y/o poco nutritiva con la víctima.
Inexistencia de redes de apoyo del grupo familiar.
Adulto responsable presenta dependencia económica/afectiva hacia el/la imputado/a.
Adulto responsable con actitud ambigua o de rechazo frente al proceso penal.
Consumo problemático de drogas/alcohol de parte del adulto cuidador y/o imputado/a.



Aislamiento social del grupo familiar.

**Factores de Riesgo en Delitos Violentos**

<b>Características del delito</b>
Tipo de delito.
Pluralidad de sujetos activos del delito, en su ejecución.
Existencia de otras víctimas de el/la(s) mismo/a(s) imputado/a(s).
<b>Características de la víctima/testigo</b>
Existencia de hostigamiento, coerción o amenazas en contra de la víctima - testigo y/o de sus familiares, de parte del o los/as imputados/as o su entorno.
Existencia de atentados contra la víctima – testigo y/o sus familiares (agresiones físicas y/o con arma blanca o de fuego, ataques a la propiedad).
Entorno donde vive y/o se desplaza constituye riesgo para la víctima/testigo.
Actividad de la víctima/testigo le expone a mayor riesgo.
Vivienda no garantiza condiciones de seguridad a víctima/testigo.
Aislamiento social y/o geográfico de la víctima/testigo.
Víctima/testigo tiene antecedentes penales y/o procesales actuales o anteriores (por delitos asociados a narcotráfico, crimen organizado, o delitos contra las personas en otras causas).
Conducta de riesgo/desprotección de parte de la víctima – testigo (p. ej: consumo problemático de alcohol /drogas).
Conductas de autoprotección (colabora, no colabora, rechaza la protección, se sobreexpone al riesgo).
Actitud frente al proceso penal (colaborador, se retracta, reticente a participar en proceso).
Percepción de riesgo de la propia víctima/testigo.
<b>Características de el/la imputado/a</b>
Tiene acceso a armas y/o antecedentes de uso de éstas en otros hechos delictuales .
Inserto/a en organización criminal o pandilla.
Con información y acceso a la víctima/testigo y/o sus familiares.
Antecedentes de alta peligrosidad, alta capacidad de agresión e historial delictivo de el/la imputado/a u organización criminal.
Situación procesal actual de los/as imputados/as (p. ej: prisión preventiva, sin sujeción a medidas cautelares de ninguna especie).
Imputados/as con antecedentes penales anteriores (registro SAF).



**RECUERDE:**

Los factores de riesgo anteriormente expuestos, no son los únicos posibles pero son los más comunes en este tipo de delitos.

La evaluación de riesgo es una actividad clave para implementar medidas de protección que sean coherentes con las necesidades de las víctimas.

Considerando la seriedad y gran responsabilidad que implica realizar una evaluación de riesgo al que se encuentra expuesta una víctima de delito, los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red debieran capacitarse en este tema y avanzar gradualmente en la consecución de acuerdos intersectoriales, con el objeto de generar respuestas coordinadas y efectivas para las víctimas.

**7. Desarrollo de estrategias de autoprotección como intervención.**

Finalmente, una de las tareas necesarias para lograr una protección efectiva, y que debería ser incorporada en la intervención de todos los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales, es **incentivar, en la víctima, el desarrollo de medidas de autoprotección**.

Si tenemos presente que la capacidad de autoprotección se relaciona con el aprendizaje de autocuidado de cada individuo, resulta imprescindible trabajar con la propia víctima en el reconocimiento de sus propias capacidades, en la generación de conciencia sobre su condición de sujeto activo y principal agente de su propia protección, además de la identificación de estrategias para su autoprotección, como pasos fundamentales para la superación de la experiencia de victimización.

Lo anterior implica que el desarrollo de estrategias de autoprotección con víctimas de delito es un objetivo importante en el proceso de atención reparatoria o atención especializada y, al mismo tiempo, es la base del éxito de cualquier apoyo institucional en el ámbito de la protección.

Se entiende por autoprotección al conjunto de acciones desarrolladas por la víctima y otras personas de su red primaria, para eliminar o disminuir la probabilidad de ocurrencia de nuevas victimizaciones y/o disminuir el nivel de daño o peligrosidad de las mismas.

La incorporación de esta dimensión, como parte de la intervención, implica analizar en conjunto con el usuario las situaciones de riesgo a las que puede estar expuesto, identificar medidas de autoprotección posibles, recursos protectores con los que cuenta o a los cuales puede acceder y co-construir una propuesta de acciones, facilitando su empoderamiento y



haciéndole partícipe y responsable de las medidas adoptadas y de los pasos futuros de la intervención .

La herramienta central para el trabajo de la autoprotección con víctimas de delitos es el *plan de autoprotección*, concebido como una estrategia ordenada y sistemática a la cual recurrir cuando se enfrenta una situación de riesgo, para impedir o controlar el mismo. El plan de autoprotección incluye acciones vinculadas al fortalecimiento y uso de sus redes primarias, la utilización eficiente de redes institucionales y el desarrollo de conductas personales de resguardo.

En un equipo especializado en protección de víctimas de delito, el plan de autoprotección constituye la primera etapa de la intervención, y suele ser, además, un objetivo permanente de todo el proceso, considerando siempre el proceso de co–construcción en conjunto con la víctima.

El desarrollo de un plan de autoprotección implica realizar previamente una evaluación de la situación en la que se encuentra la víctima, que incluye la situación de riesgo presente, el daño, las características de la situación de victimización que se está abordando y los recursos institucionales y personales de la víctima que es posible activar.

Elementos a incluir en un plan de autoprotección con las víctimas de delitos:

- El proceso de desvictimización: aunque resulte paradójal, este trabajo se inicia con la confirmación del estado de la víctima del delito, lo que implica observar la gravedad de lo ocurrido, las limitaciones existentes y facilitar, a la víctima, el reconocimiento de ciertos recursos y capacidades propias con las cuales puede modificar positivamente la situación vivida.
- Conciencia sobre los factores de riesgo a los que se ve expuesta y autovaloración “objetiva”<sup>39</sup> de los mismos.
- Información que le permita comprender que no está sola, mostrándole el apoyo institucional disponible en su situación.
- Responsabilización: permite definir cuales son las responsabilidades y consecuencias de permanecer en una situación de víctima y la importancia de ir produciendo pequeños cambios en su estado actual.
- Empoderamiento: a través de la generación de un vínculo protector y modelador y de la revisión y refuerzo constante de los recursos propios y externos de la víctima, que la ayudarán a protegerse de nuevas victimizaciones.

<sup>39</sup> El carácter objetivo de la autovaloración es, en sí mismo, contradictorio. En efecto, es el propio sujeto o la propia víctima quien debe evaluar su situación, desde su propia ‘subjetividad’.



- Compromiso y límites: es importante que la víctima asuma compromisos de manera progresiva y establecer ciertos límites como parte del encuadre del seguimiento.

Desarrollar estrategias de autoprotección con las víctimas de delito es una tarea necesaria para todos los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red de atención a víctimas.

La autoprotección se relaciona con el aprendizaje de autocuidado de cada persona; por tanto, trabajar en ella con víctimas de delitos implica favorecer la superación de la experiencia negativa provocada por la victimización y adquirir herramientas para el aprendizaje del autocuidado en el futuro.



## VI. RESPUESTAS SECTORIALES

### 1. Presentación

A través del presente Manual, hemos intentado aportar orientaciones para optimizar la atención que los diferentes profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red entregan a las víctimas de delitos. No obstante, sabemos que cada uno de los sectores e instituciones que intervienen con los/as afectados/as enfrenta problemáticas particulares, que dicen relación con la naturaleza de la función de cada profesional, técnico o funcionario policial, así como con las características de la institución a la que éste pertenece.

Por ese motivo, se presentan a continuación algunas sugerencias que pueden ser de utilidad para los principales actores sociales que establecen contacto con las víctimas de delitos. El objetivo de este apartado es colaborar con las distintas instancias involucradas en la tarea de acoger y orientar a la persona que ha sufrido las consecuencias de un acto delictivo, potenciando, de este modo, la atención integral de la víctima.

### 2. Respuestas desde cada sector

#### Policías

Como ya hemos visto, los policías cumplen una función primordial en el control del delito al hacerse cargo de las denuncias de hechos contrarios a la ley. Por lo tanto, es necesario que dichos/as funcionarios/as cumplan con esta obligación sin intentar disuadir a la persona denunciante de la interposición de la denuncia, especialmente en casos de violencia intrafamiliar. Tampoco se debe sugerir la interposición de constancias en lugar de denuncias ni intentar recabar antecedentes o evidencia que sólo compete al/la fiscal o juez/a de la causa (Unicef, 2004).

¿Cuál es el rol de el/la funcionario/a de policía en la prevención de la victimización secundaria?

La labor de el/la funcionario/a policial en el contacto con la víctima de delito es fundamental para conseguir que ésta se sienta acogida y valorada. Frecuentemente, es un/a funcionario/a de las instituciones policiales quien establece el *primer contacto* con la víctima; de ahí la relevancia de su rol de acompañamiento, entrega de información y trato respetuoso.

En este contexto, el entrenamiento de la policía en el trato hacia las víctimas resulta esencial. Las instituciones policiales deben considerar el desarrollo de habilidades de empatía en el trato con los/as afectados/as y en la búsqueda del conocimiento profundo acerca de sus necesidades.



El trato amable hacia la víctima no sólo contribuye a mejorar el estado emocional de la misma, sino también a la investigación policial. De hecho, una persona que ha sido victimizada estará en mejores condiciones para cooperar en el esclarecimiento del delito, en la medida en que se sienta, también, más segura y apoyada.

En consecuencia, el rol policial en el apoyo a la víctima tiene un efecto doble: evitar la victimización secundaria y favorecer la participación de la víctima en la investigación del delito (Contreras y Aliste, 2006).

A pesar de que muchos/as funcionarios/as policiales realizan un importante esfuerzo por proteger a la víctima, brindándole un trato apropiado y respetuoso, es necesario reconocer que se presentan dificultades en el trabajo diario, que pueden ser percibidas por las víctimas como expresiones de falta de sensibilidad y motivación por parte de el/la funcionario/a policial. En tal caso, la persona vulnerada puede sentir desconfianza en el apoyo de las instituciones policiales y judiciales, presumiendo que se verá expuesta a un trato indolente y revictimizante. La comprensión de la víctima como una persona que sufre las consecuencias de un delito y no como una mera fuente de evidencia, facilita la implementación de estrategias que genera confianza en la víctima, y que la hacen sentirse partícipe en la investigación de su caso y protegida en sus derechos (ONU, 1996).

#### **Relevancia del Rol de la Policía**

- El policía es, muchas veces, el primero en tomar contacto con la víctima.
- El entrenamiento del policía debe considerar el desarrollo de habilidades de empatía con el sufrimiento de la víctima y el reconocimiento de sus necesidades.
- Una persona victimizada que recibe un trato respetuoso, se siente más tranquila para cooperar con la investigación policial y judicial.

¿En qué se debiera entrenar la policía para apoyar a la/s víctima/s?

La policía requiere contar no sólo con un conocimiento teórico acerca de los procesos de victimización y su impacto en la vida de las personas, sino también con herramientas prácticas para brindar apoyo a la/s víctima/s. De acuerdo con la sistematización presentada por la Organización de Naciones Unidas (ONU, 1996), en relación con el entrenamiento del personal policial, éste debe considerar lo siguiente:



**Temas para incluir en el entrenamiento policial**

- Definición de víctima.
- Reconocimiento del trauma de la víctima y reacciones esperables.
- Efectos de la victimización secundaria.
- Trato hacia las víctimas.
- Saber cuándo derivar a la víctima a un centro especializado de asistencia.
- Información para las víctimas sobre los procedimientos que deberán enfrentar.
- Devolución de bienes.
- Notificación de defunción.

Junto con esto, los/as funcionarios/as policiales requieren el desarrollo de conocimientos y habilidades específicas para tratar a víctimas especiales, tales como: niños/as, adultos mayores, discapacitados/as, entre otras.

¿Qué fases debiera contemplar la intervención policial con víctimas?

La intervención de la policía en la acogida a una víctima de delito puede ser sistematizada en cuatro grandes fases o etapas, entendiendo que éstas se superponen y responden a un objetivo común: entregar apoyo oportuno y de calidad a la persona victimizada.

A continuación, se entregan algunas orientaciones prácticas para llevar a cabo dicho objetivo, de acuerdo con las necesidades de la víctima, en cada fase de la intervención policial.

***Primera fase: Acogida inicial***

¿Cuál es el objetivo de esta fase?

El objetivo de la acogida inicial a la víctima es lograr que ésta se tranquilice, prestándole el apoyo necesario para ello. En efecto, una persona que sufre estrés no se encuentra en condiciones de entregar información de calidad y útil para el proceso investigativo.

¿Qué se debe hacer en esta fase?

**1. Preparar el escenario:** antes de comenzar la entrevista, el/la funcionario/a policial debe contemplar las condiciones mínimas necesarias para que la víctima se sienta protegida y en confianza. Si el lugar no cumple con los requerimientos físicos que aseguren un mínimo de privacidad y ausencia de interrupciones, el/la funcionario/a debe buscar la colaboración del equipo de trabajo para conseguir un ambiente de entrevista apropiado (Contreras y Aliste, 2006).

**2. Presentarse:** Es importante que el/la funcionario/a se presente formalmente ante la víctima, señalándole su nombre y cargo. Posteriormente, deberá explicar la función del policía respecto del delito denunciado y las tareas que éste deberá cumplir durante la investigación de su caso; si se trata de niños/as esta información deberá ser entregada en lenguaje sencillo, para facilitar su comprensión (Oficina para Víctimas de Crimen, 2004).





**3. Verificar necesidades de la víctima:** Es necesario asegurarse de que la víctima no esté herida. La asistencia médica es siempre la primera prioridad. Si la víctima se encuentra sola, será de gran ayuda ofrecerle la posibilidad de comunicarse con familiares o amigos que le puedan entregar apoyo emocional. En el caso de una víctima infantil, es importante contemplar la posibilidad de que ésta sea acompañada por un familiar o adulto responsable (ONU, 1996).

**4. Transmitir seguridad:** El/la funcionario/a debe intentar transmitir seguridad a la víctima hablando en un tono pausado, adoptando una postura corporal amigable y señalándole que, a partir de ese momento, se encuentra protegida y segura. Para ello, el/la funcionario/a de policía debe mostrarse muy atento/a a los dichos de la víctima y preocupado/a por su estado.

**5. Responder inquietudes preliminares:** La víctima puede tener dudas o preocupaciones contingentes respecto de situaciones que rodean el delito, como por ejemplo, el estado de salud de otras víctimas o las condiciones en que se encuentra su vivienda si ésta hubiera sido vulnerada. El/la policía puede contribuir a la tranquilidad de la víctima aportando la información que ésta requiere, o bien facilitándole los medios para resolver sus dudas. De este modo, la víctima se sentirá más tranquila y podrá responder de mejor manera y con mayor claridad a las interrogantes planteadas por el/la funcionario/a policial (Oficina para Víctimas de Crimen, 2004).

#### Acogida inicial

- Asegurar condiciones adecuadas para efectuar la entrevista.
- Presentarse formalmente ante la víctima y explicarle qué tipo de ayuda puede ofrecerle.
- Asegurarse de que la persona no esté herida, ya que la asistencia médica es prioritaria.
- Transmitirle seguridad a la persona agredida a través del lenguaje verbal y no verbal (gestos, actitud).
- Responder inquietudes preliminares de la víctima.

#### *Segunda fase: Recopilar la información necesaria para la investigación*

Una vez que se ha establecido el primer contacto y con ello se ha generado una atmósfera apropiada para entrevistar a la víctima, el policía deberá recopilar la información necesaria, tanto para esclarecer el delito como para proteger a la persona victimizada.

En esta fase, el/la funcionario/a de policía podrá obtener con mayor facilidad un relato pormenorizado del delito, en las palabras de la propia víctima, incluyendo el daño que esto le ha significado.



Es importante tener en cuenta que la víctima se encuentra en una situación extraña a su vida cotidiana, por lo cual puede encontrarse desorientada o manifestar sentimientos de dolor o de rabia de tal intensidad que ello no permita realizar la entrevista en las mejores condiciones. Por tal razón, el/la funcionario/a policial deberá procurar sostener una conversación pausada y realizar preguntas simples.

Tal como se ha señalado en el apartado “Protección a víctimas”, es importante que la policía recopile información tendiente a valorar el riesgo en que se encuentra el/la afectado/a, para implementar medidas de protección, sobre la base de sus atribuciones, o bien coordinar las acciones pertinentes con el/la juez/a o fiscal correspondiente.

#### **Recopilar información para esclarecer el delito**

- La recopilación de información es un objetivo que sólo puede llevarse a cabo una vez que la víctima ha sido acogida, ha recibido la información mínima para estar tranquila y ha sido asegurada su protección.
- Una vez que se han establecido estas condiciones, el policía puede acceder a información de calidad aportada por la propia víctima, recabar detalles relevantes para la investigación y reducir el costo emocional del delito.

¿Qué se debe hacer en caso de entrevistas a menores de edad?

En el caso de niños/as o adolescentes, se debe intentar reducir al máximo el número de entrevistas, dado que pueden resultar excesivamente victimizantes. Por este motivo, se recomienda comenzar por entrevistar al adulto responsable, puesto que, probablemente, éste podrá entregar toda la información requerida para interponer la denuncia, lo que hará innecesaria la entrevista al menor (Unicef, 2004).

¿Qué obstáculos podemos encontrar en el apoyo policial a la víctima?

El/la funcionario/a policial puede ver frustrado su intento de protección y acogida a la víctima, por variables que escapan a su control, tales como las condiciones institucionales en relación con recursos humanos (como por ejemplo, tener que realizar múltiples funciones que disminuyen el tiempo que se debe dedicar a una víctima, por ejemplo) y materiales (no contar con una oficina para entrevistar a la víctima). Otro obstáculo para el adecuado apoyo a la víctima es la eventual descoordinación con el sistema judicial, lo que dificulta proveer a la víctima de una atención integral y oportuna.

No es objetivo de este documento enumerar cada una de las posibles fallas del sistema de persecución del delito y protección a la víctima. No obstante, sí es relevante destacar que estas fallas se convierten, muchas veces, en un obstáculo para la labor policial.

¿Qué puede hacer el/la funcionario/a de policía para sortear estos obstáculos?

Las variables externas o que no dependen de la competencia policial no pueden ser



controladas y subsanadas por el/la funcionario/a. Sin embargo, existen otros aspectos que éste/a funcionario/a debe conocer y manejar, a saber: variables propias de la acción policial y variables provenientes del comportamiento de la víctima. Los siguientes apartados dan cuenta de aquellas variables que, debidamente manejadas, permiten un adecuado desarrollo del proceso de asistencia a la víctima.

*a) Sobrecarga de trabajo y cumplimiento de múltiples funciones*

La sobrecarga laboral dificulta, en muchas ocasiones, la capacidad de los agentes policiales para entregar a la víctima toda la atención y dedicación que ésta merece. Por una parte, el/la funcionario/a debe responder a una serie de tareas encomendadas por su jefatura, las cuales pueden obstaculizar su concentración en la atención a la víctima. Por otra, las mismas características del delito determinan prioridades de ciertas diligencias (toma de muestras, recolección de información relativa al posible autor, entre otras) que obligan a postergar la atención de la persona afectada, en una primera etapa de la intervención.

En consecuencia, el policía deberá establecer un orden en las acciones previstas para cada situación, contemplando, siempre, en forma prioritaria, las necesidades de la víctima.

El cumplimiento de múltiples funciones dificulta la atención a la víctima, en cuanto al tiempo y dedicación que ésta requiere. El/la funcionario/a de policía deberá establecer prioridades que le permitan organizar sus tareas, teniendo en cuenta de manera prioritaria las necesidades de la persona agredida.

*b) Dificultad de la víctima para entregar más información acerca de la ocurrencia del delito*  
¿Qué puede hacer que la víctima demuestre estas dificultades?

En ciertas ocasiones, la víctima se encuentra tan alterada que no querra recibir ayuda. Es decir, puede experimentar la sensación de que el entorno no es capaz de entregarle dicha ayuda. Así, la persona agredida puede resultar extremadamente demandante frente al/la agente policial, entorpeciendo las diligencias o, por el contrario, mostrar una actitud de rechazo frente al ofrecimiento de ayuda de parte de la policía. Es habitual que la persona que ha sufrido las consecuencias de un delito exprese sentimientos de rabia hacia los/as funcionarios/as policiales por no haber acudido antes en su ayuda o porque percibe que éstos no están haciendo todas las gestiones necesarias para aclarar el delito y/o apoyarla (Oficina para Víctimas de Crimen, 2004).

¿Qué puede hacer el policía frente a esta situación?

La situación antes descrita puede derivar en una actitud hostil de parte de la víctima hacia el/la funcionario/a de policía, llegando, incluso, a prestar escasa o nula colaboración con la investigación. Es importante que la policía tenga en cuenta que estos sentimientos de



agresividad no están dirigidos contra él mismo, sino que expresan una frustración legítima derivada de la situación que la víctima debe enfrentar. De este modo, dicho/a funcionario/a debe mantener la calma y establecer un diálogo con la víctima, de modo de satisfacer sus expectativas.

La víctima puede dificultar la labor del policía: su estado emocional puede llevarla a mostrarse demasiado insistente al reclamar ayuda, negarse al ofrecimiento de apoyo o mostrarse enojada con el/la funcionario/a policial. Es decir, la persona afectada por el delito no siempre colabora en el proceso de investigación policial. Por lo tanto, se requiere especial esfuerzo de parte de el/la funcionario/a para que la víctima se muestre más receptiva y dispuesta a colaborar en el esclarecimiento de los hechos.

*c) Víctima que parece poco confiable*

La confianza de el/la funcionario/a policial en la víctima y en la versión que ésta entrega de los hechos, es muy importante para favorecer la investigación. Sin embargo, en algunas situaciones, el/la funcionario/a puede experimentar la sensación de que la víctima no está contando las cosas como realmente sucedieron o que, incluso, ha inventado una versión de los hechos.

*¿Qué se debe hacer en este caso?*

Es importante que el policía tenga presente que cuenta con el apoyo del sistema judicial para aclarar los hechos y que no es él o ella quien debe determinar la verdad sobre el delito investigado. Por lo tanto, el/la funcionario/a debe recoger los antecedentes que aportan a la investigación de los hechos, pero no es de su competencia determinar la verdad jurídica.

El policía puede tener dudas respecto de la honestidad de la víctima, pero ello no puede traducirse en un trato irrespetuoso o confrontacional hacia ésta, como tampoco en un desmedro de sus obligaciones. Por ejemplo, es común en los casos de delitos sexuales cometidos por un familiar de la víctima, que las circunstancias sean confusas y que la misma víctima oculte información o, incluso, niegue la existencia del delito. El funcionario o funcionaria policial no puede arriesgarse a no cursar la denuncia, estimándola falsa, puesto que la víctima puede quedar, en tal caso, desprotegida y expuesta a ser revictimizada por su agresor/a.

En algunos casos, como en los delitos sexuales o de violencia intrafamiliar, la versión de la víctima puede resultar poco confiable. Sin embargo, el policía no debe descalificarla, sino recoger los antecedentes que pueden aportar a la investigación y comunicarlos a las autoridades pertinentes.



***Tercera fase: Entrega de información esencial***

¿Qué tipo de información requiere la víctima?

El funcionario policial puede ser de gran ayuda para la víctima entregándole la información esencial para que ésta se oriente y enfrente de mejor forma los momentos de crisis inmediatamente posteriores a la ocurrencia del delito (ONU, 1996). En el apartado “Trato a víctimas” se aborda la información como una fuente de apoyo para la víctima, así como el tipo de información necesaria y el modo más adecuado de transmitirla.

**Información esencial**

- Labor futura del policía dentro de la investigación.
- Información sobre los procedimientos futuros.
- Derechos de la víctima.
- Información relativa a la seguridad de el/la afectado/a.
- Listado de organismos especializados que pueden otorgarle asistencia.

***Cuarta fase: Cierre de la entrevista con la víctima***

¿Cuándo terminar la entrevista?

La conversación con la víctima llega a su fin en el momento en que el policía recaba la información suficiente para tener una idea clara de la ocurrencia de los hechos y la participación de los/as implicados/as, o bien, cuando alguna circunstancia impide seguir conversando con la víctima en condiciones adecuadas. Entre estas circunstancias destaca la imposibilidad de la víctima de seguir prestando declaración debido al nivel de afectación en que se encuentra. En este caso se debe optar por suspender la entrevista hasta que el/la afectado/a se haya estabilizado emocionalmente, o bien sugerir al/la juez/a o fiscal que, dadas las condiciones anímicas de la víctima ésta sea entrevistada por profesionales especializados.

¿Qué se debe hacer al finalizar la entrevista?

**1. Dejar a la víctima a cargo de una red de apoyo:** En el caso de que la entrevista sea realizada en el lugar de los hechos delictivos, el policía deberá asegurarse de que la víctima no quede sola, ubicando una red de apoyo para que la asista en sus necesidades más inmediatas y urgentes. Esta red puede corresponder a la misma familia de la persona victimizada o a una organización profesional de asistencia a víctimas, según corresponda (Oficina para Víctimas de Crimen, 2004).

**2. Agradecer:** Es relevante agradecer a la víctima por su cooperación, destacando el esfuerzo que ha hecho para contribuir en el proceso de investigación (Contreras y Aliste, 2006).

**3. Proveer información de contacto:** Al cerrar la entrevista, el/la funcionario/a de policía debe entregar a la víctima los números de teléfonos y/o direcciones para solicitar ayuda e información respecto de su caso. Resultará útil entregar por escrito los teléfonos de las unidades policiales correspondientes y el nombre del o de los/as funcionarios que la hubieran entrevistado, dado que, tal como se ha mencionado, el estado psicológico de la víctima pueda



hacerla olvidar la información que le ha sido entregada verbalmente. Junto a lo anterior, es importante incentivar a la víctima para que vuelva a tomar contacto con la institución, en caso de dudas o preocupaciones posteriores.

#### **Cierre de la entrevista**

- La entrevista concluye debido a que se cumplió el objetivo de la misma o bien se suspende en caso de que la víctima no esté en condiciones de seguirla.
- El policía debe asegurarse de que la víctima quede protegida y conectada con su propia red.
- Se agradece a la víctima por su participación en el proceso de investigación policial, lo cual mejora su disposición a colaborar y la hace sentirse reconocida como persona.
- Finalmente, se le entregan números telefónicos y datos que le permitan ponerse en contacto para saber cómo evoluciona su caso o solicitar ayuda.



## Sector Salud

### 1.- Antecedentes:

El creciente fenómeno de la violencia en nuestra sociedad ha enfrentado al Sector Salud a la necesidad de diseñar atenciones rápidas, oportunas e integrales, que permitan acoger la demanda de la población entregando atención especializada a quienes sufren las consecuencias de actos delictuales de toda índole.

Dado que la demanda para intervenciones sanitarias proviene mayoritariamente de mujeres víctimas de violencia, adultos mayores, niñas y niños, el sector salud los ha priorizado en sus diseños interventivos.

La violencia hacia las mujeres, como un complejo y multifactorial determinante social del bienestar y la salud de la población, requiere de una política de Estado que articule la actuación de los distintos sectores de políticas sociales, que involucre a las organizaciones de la sociedad civil, que instale una oferta de servicios acorde a las necesidades de las víctimas, que involucre en su erradicación a todas las instituciones que incentivan o permiten la violencia mediante acciones en el nivel jurídico, económico, educacional y de participación política y que establezca mecanismos para el financiamiento sostenible de las acciones y para el control social de su implementación<sup>40</sup>.

En este contexto, intersectorial y con participación social, el Sector Salud es responsable del desarrollo de acciones específicas para la prevención (principalmente secundaria), tratamiento y rehabilitación de los daños que la violencia de género ocasiona a las víctimas; para colaborar en la administración de una justicia reparadora, y para promover, en su contacto con la población usuaria, el cambio de los modelos socioculturales que alientan y justifican la desigualdad y los comportamientos violentos y para inspirar modos de vida no violentos, basados en relaciones de igualdad entre hombres y mujeres y en el respeto por las diferencias individuales<sup>41</sup>.

El rol fundamental de salud en la atención de las víctimas, es reconocer y proporcionar atención respetuosa, oportuna y de calidad a las mujeres que son víctimas de violencia de género, la que debe incluir información acerca de derechos, procedimientos judiciales y policiales (incluyendo medidas de protección) y la forma de acceder a los dispositivos de apoyo de la red de servicios y de aquellos que existan en su comunidad.

Fruto de este trabajo permanente y muchas veces invisible, surge la necesidad de dar un marco institucional a las acciones desarrolladas, incorporando cambios culturales y legales, elaborando una política de salud en violencia de género e impulsando un modelo integral de atención en la red asistencial de salud, con el propósito de:

40 Política de Salud en Violencia de Género. Minsal, 2008.

41 Política de Salud en Violencia de Género. Minsal, 2008.





- Fomentar la protección de las víctimas.
- Favorecer la participación de las víctimas como sujetos de derecho.
- Favorecer el ejercicio de los derechos de las víctimas

#### Reseña Histórica

En 1998, el Ministerio de Salud elabora el “Manual de Apoyo Técnico para las Intervenciones en Salud en Violencia Intrafamiliar” (MINSAL, 1998) para dar respuesta a un problema latente en la consulta de salud de las mujeres en la atención primaria.

A partir del 2004 implementa en los establecimientos de Atención Primaria, el *Programa de Atención Integral para Mujeres que viven Violencia Intrafamiliar*, orientado técnicamente por la “*Guía Clínica para la Atención Primaria: Violencia Intrafamiliar, Detección, Diagnóstico y Tratamiento*”(MINSAL, 2004) y el “*Manual para Atención Primaria: Intervención Psicosocial de Grupo para la Atención de Mujeres que viven Violencia Intrafamiliar*” (MINSAL, 2004).

Este programa se orienta a la detección y diagnóstico de la violencia en la mujer en la consulta de morbilidad y en la atención por depresión a través de una intervención de primer orden, con el objetivo de potenciar los recursos personales y relacionales de las mujeres, en la cual se elabora un Plan de Protección. La intervención puede ser realizada a través de sesiones grupales y el refuerzo de las redes de apoyo social. En un estudio realizado en el año 2002, en mujeres con depresión, el 51.4% de las mujeres con pareja, refirieron haber vivido violencia durante los últimos dos meses<sup>42</sup>.

En el año 2005, se firma un convenio con el Ministerio Público para la instalación de Salas de Primera Acogida para personas víctimas de violencia sexual en los servicios de urgencia de los hospitales tipo 1 y 2. La instalación de estas salas en los servicios de urgencia general, de maternidad y pediátrica, ha permitido mejorar los procedimientos en beneficios de las víctimas de delitos sexuales, asegurando la privacidad de la atención en un lugar acondicionado especialmente, recibiendo atención preferencial y realizándose los primeros procedimientos de la investigación, con presencia de el/la Fiscal, si amerita.

El objetivo principal es evitar una victimización secundaria y fomentar una mayor participación de las personas, tanto en la etapa de la investigación de los hechos denunciados, como en su proceso de recuperación. Entre el 2005 y el 2008, se han implementado 23 salas a nivel nacional.

En el año 2007, se inicia un programa piloto de atención a mujeres víctimas de violencia física, en servicios de urgencia de 3 hospitales de mayor complejidad de la Región Metropolitana, con el objetivo de brindar atención especializada en traumatismos dentarios y físicos. Durante el 2008, este programa se expande a 6 hospitales de la Región Metropolitana e incorpora una

<sup>42</sup> MINSAL- Escuela de Salud Pública, Universidad de Chile 2002.





nueva profesional a los servicios de urgencia, con el objetivo de cumplir las funciones de realizar consejería, orientación y derivación al Programa de Violencia de Género.

En el año 2007 se firma el Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Salud y SERNAM para dar respuestas a las demandas de atención de salud de mujeres y niñas usuarios de Casas de Acogida del SERNAM que acogen a víctimas de violencia en riesgo vital y sus hijos/as. (Resolución Exenta del N°405 del 24.08.2007).

También, se suscribe al Convenio Marco de Colaboración para la Implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la Asistencia de Víctimas de Delitos Violentos, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana y el Acuerdo Marco de colaboración entre Ministerio Público, Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

En mayo del 2008, el Ministerio de Salud aprueba la creación de la Política de Salud en Violencia de Género<sup>43</sup> en la cual se definen los parámetros de acción del Sector Salud en la prevención y erradicación de la violencia de género y en la reparación y rehabilitación de las víctimas en todos los niveles de atención.

### **Programas de atención a víctimas de violencia en el Sector Salud**

El Sector Salud ha venido implementando paulatinamente programas desde el 2004, con el propósito de alcanzar un Modelo de Atención Integral de mujeres víctimas de violencia de género, entre los cuales se cuentan:

#### **1. Detección, diagnóstico y tratamiento integral a personas víctimas de violencia intrafamiliar en la atención primaria y especializada.**

##### **Objetivos Específicos**

- ☐ Brindar atención, detección, diagnóstico y tratamiento integral a mujeres mayores de 15 años victimizadas por violencia intrafamiliar leve y moderada, sin riesgo vital y no constitutiva de delito, derivadas con diagnóstico de depresión o por demanda espontánea.
- ☐ Brindar atención especializada a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar moderada y severa con riesgo vital y/o constitutiva de delito, derivadas de la APS<sup>44</sup> al nivel secundario.

#### **2. Salas de acogida y atención integral a personas víctimas de delitos sexuales en los Servicios de Urgencia General, Pediátrico y Maternidad de los hospitales de mayor complejidad.**

43 Política de Salud en Violencia de Género. Resolución exenta N° 276 del 28 de mayo de 2008.

44 Atención Primaria en Salud.



**Objetivo Específicos**

- ☐ Disponer, en los establecimientos de salud donde se brinde atención a víctimas de delitos sexuales, de los espacios necesarios para que éstas reciban una atención digna y de calidad, acorde a sus necesidades.
- ☐ Brindar atención especializada a la víctima, mediante la acogida, contención emocional y entrega de información sobre sus principales derechos y los pasos a seguir en el procedimiento que conducirá la fiscalía.
- ☐ Establecer procedimientos de coordinación entre las instituciones y servicios del Estado que intervienen ante la ocurrencia de delitos sexuales, ya sea para recibir una denuncia, tomar muestras de laboratorio u otro tipo de evidencia, practicar los exámenes médicos y brindar la atención que se requiera (Ministerio Público, Servicios de Urgencia y Maternidades, Carabineros, Policía de Investigaciones, Servicio Médico Legal)
- ☐ Estandarizar los procedimientos relacionados con la atención a la víctima: apoyo y contención emocional, exámenes físicos, entrega de información, excepción de denuncias.
- ☐ Incentivar las denuncias de los delitos sexuales, como una señal de la importancia que la sociedad y las instituciones del Estado le otorga al control social de los delitos sexuales.

**3. Atención integral a mujeres con lesiones físicas por violencia intrafamiliar (Programa piloto en Región Metropolitana).****Objetivos General**

- ☐ Mejorar el acceso de mujeres víctimas de violencia física, sexual y/o psicológica, a una atención de salud acogedora, integral, oportuna y coordinada con la oferta intra e intersectorial.

**Importancia de la calidad de la atención desde el Sector Salud.**

Equipos de Salud y atención a víctimas.

¿Qué contacto establecen los profesionales, técnicos y funcionarios de Salud con las víctimas?

El personal del servicio de salud es, junto a los/as funcionario/as policiales, uno de los primeros agentes sociales en establecer contacto con la víctima de delito que pudiera presentar lesiones o indicios físicos de agresión (ONU, 1996). Este contacto puede responder a la necesidad de la persona agredida de recibir asistencia médica debido a la victimización sufrida o bien, a una demanda de evaluación pericial para constatar lesiones o determinar la naturaleza del cuadro presentado.



### **Sector Salud: contacto temprano de la víctima**

- La persona que asiste a un establecimiento de la red puede requerir asistencia médica o bien un examen o evaluación con fines periciales.
- La víctima espera recibir ayuda de manera acogedora, oportuna, integral y con calidad, donde le provean todas las condiciones para recuperarse y para buscar justicia a través de los medios de prueba que allí se puedan obtener.

¿Cuál es el objetivo de la intervención?

Cuando la víctima que asiste a un servicio de urgencia o a un establecimiento de atención primaria, secundaria o de especialidad, está ejerciendo en primer lugar un derecho y como respuesta a éste, los equipos de Salud han diseñado formas de atención cuyo objetivo primordial es realizar un diagnóstico y establecer el correspondiente tratamiento con la finalidad de disminuir el sufrimiento y las secuelas del delito.

En este contexto, el personal de los servicios de salud tiene un rol prioritario en el apoyo inicial que reciba la víctima. Como se ha descrito, la relevancia de las intervenciones que los distintos agentes sociales realizan en este primer contacto va a determinar en gran medida el proceso de recuperación psicosocial de el/la afectado/a.

¿Qué enfoque debe tener su intervención?

Los equipos de Salud no puede limitarse a prestar asistencia médica, ya que siendo éste objetivo principal, con que lo identifican los usuarios, está preparado para responder a diversas problemáticas psicosociales derivadas de la victimización (MINSAL, 2004). Es decir, no basta con que una persona agredida reciba la atención clínica que requiere, ya que la consideración de su recuperación integral va a demandar una respuesta oportuna y de calidad, que considere el respeto de sus derechos.

Se trata de una demanda tanto para el sector público como privado, para lo cual todos los recintos de la red de salud debieran contar con personal especializado para asistir a la víctima de delito (MINSAL, 2004).

En consecuencia, la red de salud debe aspirar a una comprensión integral de la persona que acude en búsqueda de recuperar su bienestar y calidad de vida. En tal sentido los servicios de urgencia, la atención primaria y toda la red de Salud tienen el desafío de incorporar a su ámbito de intervención los aspectos judiciales y psicosociales. Si bien estos aspectos no son cubiertos directamente los servicios de salud, sí pueden informar a la persona de la posibilidad de recurrir a los mismos.

El desafío para el personal del área salud será actuar de un modo competente y acogedor a la vez, lo cual no resulta sencillo si se tiene en consideración que no siempre se cuenta con los recursos para una atención adecuada. Es por ello que la continua sensibilización hacia



las necesidades de las víctimas de delito permite al personal mantenerse atento a esta doble demanda: habilidades técnicas y cualidades, combinando ambos aspectos para una atención de calidad.

#### **La víctima necesita recibir una respuesta integral a su problemática**

- El sector salud ha ido complementando la asistencia clínica con el desarrollo de estrategias especiales para la atención de víctimas, incorporando capacitación y coordinación con el intersector que permita visibilizar y disminuir el sufrimiento psicosocial de la víctima.
- La persona agredida requiere orientación acerca de sus derechos y de los organismos a los que puede recurrir. El personal de salud puede colaborar en esta tarea.

#### **Colaboración del Sector Salud en los procesos judiciales**

El rol del médico y del personal sanitario es fundamental en los procedimientos judiciales en los que participa la víctima en la búsqueda de justicia. En la constatación de lesiones, por ejemplo, implica una labor rigurosa y de gran complejidad, ya que sus observaciones, diagnósticos, hallazgos de exploración y recolección de muestras, eventualmente, serán utilizados como medio de prueba para acreditar un delito (MINSAL, 2004).

¿Qué recursos requiere el Sector Salud para facilitar la participación de las víctimas en el proceso penal?

Es muy relevante contar con personal entrenado en labores periciales, en cuanto al desempeño técnico (toma de muestras, cadena de custodia, entre otros), pero también en cuanto a la acogida del estado emocional de la persona afectada.

En muchas ocasiones, la eficiencia en la respuesta del sector salud está asociada a la prontitud de las acciones a seguir. Muchas lesiones deben ser diagnosticadas en breve plazo de tiempo, por lo que el personal de salud necesita estar entrenado para detectar estas situaciones, pero además, debe contar con los recursos humanos y materiales que le permitan efectuar las diligencias pertinentes.

Las pruebas obtenidas de los exámenes físicos realizados inmediatamente ocurrido un delito que implique lesiones, pueden llegar a ser la única o principal herramienta con que cuente la fiscalía (ONU, 1996). De modo que la rigurosidad en cada uno de los pasos que se sigan al interior del servicio de salud que recibe a una víctima, puede llegar a determinar el curso del proceso judicial. Esta rigurosidad también se pone en jaque al momento de elaborar un informe con fines periciales; la situación que allí se describa puede llegar a determinar el curso de la vida de una persona.



¿Qué dificultades se presentan en la labor pericial?

En ciertos casos, la fiscalía va a requerir que el personal de salud que tuvo contacto con la víctima se presente a declarar -ya sea en calidad de testigo o de perito- respecto de los hallazgos médicos recabados, así como de las condiciones generales en que se encontraba la víctima. Estas gestiones, no siempre son asumidas de la mejor manera por el personal, puesto que involucra su participación en un sistema judicial que les parece desconocido, demandante o amenazante. Como se describe en el apartado dedicado a la denuncia de hechos constitutivos de delito, la responsabilidad del personal de salud frente a la víctima en su proceso de búsqueda de justicia no puede ser postergada por la dificultad de conciliar las múltiples funciones de los equipos de salud con las demandas y requerimientos del sector judicial.

En ocasiones el temor a verse implicado en procesos judiciales, la percepción de falta de conocimientos en la temática o la sobrecarga laboral pueden obstruir el derecho de una víctima a que le sean practicados los exámenes médicos respectivos, que podrían colaborar en la búsqueda de justicia.

Además debemos considerar que esta práctica constituye una fuente de victimización secundaria muy relevante, que obliga a la víctima a deambular de un servicio a otro, siendo examinada y reexaminada por diferentes profesionales, con toda la carga emocional que ello implica.

#### **Sector Salud participa en los procesos judiciales**

- El personal médico y técnico tiene un rol fundamental en la constatación de lesiones y cuadros clínicos.
- Para cumplir cabalmente con esta función, el personal debe contar con el entrenamiento adecuado.
- Además, el establecimiento debe proveer los recursos humanos y materiales para que este objetivo sea cubierto.
- El examen médico y la elaboración del informe respectivo deben responder a un alto estándar de calidad que debe ser construido en la relación de coordinación permanente con el Ministerio Público, los organismos judiciales y policiales, ya que sus resultados pueden determinar el curso de la vida de una persona.
- El personal debe estar consciente que eventualmente va a ser requerido por la fiscalía o tribunal para prestar declaración acerca de sus hallazgos.



**Tres claves para evitar la victimización secundaria en salud**

Las estrategias que Salud puede implementar para entregar una atención de calidad a las víctimas de delito son variadas, de acuerdo al tipo de ilícito y a los recursos con los que cuenta. Aquí se presentan tres claves que pueden ser aplicables, más allá de las condiciones particulares de cada caso:

***Primera clave: Involucrar a todo el personal en el trato adecuado a la víctima***

La atención de una víctima al interior de un recinto de salud no se limita al quehacer de médicos y enfermeras, todo el personal debe estar capacitado para apoyar a una víctima de delito (ONU, 1996). El personal encargado de la recepción, de seguridad y administrativo en general, también establecerá algún tipo de contacto con la persona agredida y deberá evitar que dicha instancia sea revictimizante.

Es posible que algunos miembros del personal no tengan contacto directo con la víctima, pero sí con sus familiares, en cuyo caso jugarán un papel fundamental en el trabajo de contención y entrega de orientación acerca de los cuidados a seguir después del alta, de las instancias a las que pueden recurrir para obtener ayuda, entre otros. En definitiva, es muy importante que el servicio de salud - en su totalidad - esté preparado para entregar orientaciones básicas y un trato apropiado a las víctimas.

***Segunda clave: Derivación interna y externa***

El personal de salud no sólo tiene responsabilidad en el examen médico pericial y en los primeros auxilios, sino también y de manera fundamental, en la derivación de la víctima a distintos organismos de la red. De hecho, la coordinación con los equipos de salud mental, entre otros, es esencial para lograr entregar una asistencia integral a la víctima (Minsal, 2004).

El estado de shock inicial puede requerir una intervención especializada para abordar a la víctima y realizar el diagnóstico. Además, una vez que ésta obtiene el alta, es importante que el personal del área de salud mental verifique su condición emocional, para garantizar que cumpla con el tratamiento indicado. También puede ser necesaria para determinar si la víctima cuenta con una red de apoyo o bien requiere alguna intervención en ese ámbito.

Del mismo modo, el acompañamiento a la víctima se inserta en la lógica de dar continuidad de atención en todos los niveles de complejidad de la red de salud, con un plan de intervención conjunto, evitando que la víctima se vea expuesta a que se le pregunte nuevamente lo mismo o se apliquen innecesariamente los mismos procedimientos. Se deberá favorecer la tranquilidad de la víctima, sus familiares o acompañantes. De este modo, la derivación tiene mejores posibilidades de concretarse.

Finalmente, la coordinación del Sector Salud con el Sector Justicia y los organismos policiales, es una tarea imprescindible para evitar que la persona agredida enfrente procesos revictimizantes.



***Tercera clave: Evitar repetición de procedimientos***

Uno de las situaciones revictimizantes que un servicio de salud debe y puede evitar, si trabaja coordinadamente, es la reiteración de entrevistas a la persona agredida. En efecto, esta situación resulta sumamente perjudicial para la víctima, puesto que la obligan a evocar recuerdos dolorosos y exponer aspectos de su vida privada ante personas extrañas, aumentando su sensación de angustia.

En función de lo anterior, es primordial que exista un protocolo establecido acerca de quiénes y de qué manera entrevistarán a la víctima, con el fin de recabar sólo la información necesaria y evitar su revictimización (Minsal, 2004).

**Claves para evitar la victimización secundaria en salud**

- No es suficiente que el personal médico y técnico tengan entrenamiento en el trato a víctimas; el resto del personal administrativo y de reemplazo debe estar preparado para saber cómo responder a las necesidades de una víctima y realizar las orientaciones pertinentes.
- La derivación hacia otros departamentos del mismo establecimiento o a la red social es una estrategia necesaria para ofrecer una asistencia que cubra la mayor parte de las necesidades de la víctima. Una persona agredida que recibe respuestas que no responden a una coordinación adecuada, aumentará sus sentimientos de impotencia y soledad.
- La reiteración de entrevistas para recabar información o la realización de éstas por parte de personal no entrenado, es una fuente frecuente de sufrimiento para la víctima.
- Para evitar estas situaciones victimizantes, es necesario que los establecimientos de salud cuenten con protocolos que definan cómo proceder en estos casos.





**Sector Educación**

Los establecimientos educacionales realizan esfuerzos sostenidos para entregar a los/as alumnos/as una formación integral, es decir, complementar la entrega de conocimientos con la entrega de valores que los preparen para la vida futura. La violencia en el ámbito educativo resulta una paradoja por los objetivos y funciones propias de esta instancia, por lo cual se debe extremar la aplicación de medidas informativas e instructivas para el personal que tiene la responsabilidad de implementar la tarea educativa.

¿Qué relación tienen los establecimientos de educación con los delitos?

Dada la relación de confianza que se establece entre el alumnado y el cuerpo docente de un recinto educacional, en muchas ocasiones, los/as educadores/as son los primeros en tomar conocimiento acerca de un delito cometido en contra de un/a alumno/a. Dicho ilícito puede haber sido cometido al interior de la comunidad escolar - por parte de otro/a alumno/a, un profesor/a o un/a funcionario/a del recinto - o fuera de él.

¿Qué deben hacer los/as funcionarios/as de educación?

Es fundamental que el/la estudiante reciba el apoyo necesario de parte del adulto que toma conocimiento de los hechos. El punto de partida es poder acoger a ese niño/a o adolescente, haciéndolo/a sentir seguro/a y protegido/a.

Una vez que el/la educador/a u otro/a funcionario/a se entera de la situación en que se encuentra el/la niño/a o adolescente, deberá comunicar estos antecedentes a la dirección del establecimiento educacional, para proceder a realizar la denuncia respectiva, en virtud de la obligación legal que tienen los directores de establecimientos educacionales, según el artículo n° 175 del Código Procesal Penal.<sup>45</sup>

Los delitos sexuales que ocurren al interior de la familia, así como el maltrato grave o reiterado de los/as menores de edad, deben ser comunicados a los padres o adultos responsables del menor de edad, junto con la realización de la denuncia.<sup>46</sup> Es decir, la entrevista realizada entre la dirección del colegio y la familia de el/la niño/a agredido/a debe ser complementada con la denuncia correspondiente, puesto que se trata, efectivamente, de una persona menor de edad.

En estos casos, es fundamental que el/la educador/a tenga conocimiento acerca de la red a la cual puede acudir, tales como los organismos dependientes del Sename, los consultorios y Carabineros, entre otros, puesto que éstas son instancias que pueden ejercer el control social que el/la niño/a requiere para estar protegido/a mientras se realiza la investigación.

<sup>45</sup> Sin perjuicio de la obligación impuesta por la ley a los funcionarios públicos - de denunciar directamente - establecida en el artículo n° 55, letra k del Estatuto Administrativo.

<sup>46</sup> Se concede siempre acción penal pública respecto de los delitos cometidos contra menores de edad, artículo n° 53, inciso 1°, Código Procesal Penal.





Durante la investigación del delito y una vez concluida ésta, el/la menor de edad continuará necesitando el apoyo de su entorno escolar. En esta etapa, es crucial que el niño/a o adolescente y su familia no se sientan juzgados/as ni criticados/as, puesto que la crisis desatada a partir de la denuncia los vuelve muy sensibles a las intervenciones del medio.

Es necesario, también, señalar que las respuestas institucionales ante la violencia deben ser siempre educativas, ya que constituyen modelos para todos los educandos.

### Protección de el/la menor de edad

En el caso de que el/la educador/a se entere de una eventual situación de violencia en contra de un/a alumno/a, deberá tomar las siguientes medidas para asegurar la protección de éste/a:

- ✓ Escuchar a el/la niño/a o adolescente y dar credibilidad a sus dichos.
- ✓ Transmitir seguridad y confianza a el/la alumno/a.
- ✓ Comunicar la información a la dirección del establecimiento educacional.
- ✓ Instar a los padres o adulto responsable a realizar la denuncia, acompañar y participar activamente en el procedimiento penal.<sup>45</sup>
- ✓ Apoyarse en la red social: Carabineros, centros de salud y organismos colaboradores de Sename, para entregar mayor respaldo al niño/a o adolescente.
- ✓ Mantener el apoyo a el/la niño/a y su familia durante el periodo de investigación y con posterioridad a éste.
- ✓ Otorgar la flexibilidad necesaria para que el/la menor de edad pueda asistir a las gestiones que se requieran (tales como declaraciones, pericia o terapia).

¿Qué pasa con los delitos ocurridos al interior del establecimiento?

La violencia escolar, en sus múltiples manifestaciones, puede desencadenar la comisión de un delito, por ejemplo, de lesiones. Por otra parte, un delito sexual puede ocurrir al interior del establecimiento escolar, teniendo como autor/a a un/a estudiante o a una persona adulta miembro de la comunidad escolar. Todas las situaciones señaladas implican una problemática grave para la dirección y la comunidad escolar en su totalidad.

<sup>45</sup> Descartando aquellos casos en que los padres o quien esté a cargo el cuidado del o la menor, haya participado o se presuma su participación en la perpetración del delito.



¿Qué se debe hacer en estos casos?

**1. Proteger a la víctima:** Es importante que el sistema escolar sea capaz de responder ante las victimizaciones que ocurren al interior de sus dependencias. Para ello, el punto de inicio es asegurar la protección del afectado/a, evitando reiteración de los hechos o represalias por parte de el/la autor/a o de otros miembros de la comunidad.

**2. Denunciar el hecho:** En el caso de delitos contra un menor de edad, éstos deben ser denunciados ante la autoridad competente, lo cual permitirá adoptar medidas de protección si es necesario. Uno de los factores que contribuye a que las autoridades no realicen la denuncia de hechos presuntamente delictivos, ocurridos en el establecimiento, es el temor a las consecuencias negativas que ello pueda generar para la institución (prestigio, enjuiciamiento social o de los medios de comunicación, etc.). No obstante, el acto de transparentar estos hechos genera mayor credibilidad en la comunidad escolar que el mismo ocultamiento, que puede, además, ser penado por la ley.

**3. Asumir responsabilidades:** Si la investigación determinara alguna responsabilidad del colegio, de sus autoridades o de alguna persona particular en el hecho delictivo, es necesario que ésta sea asumida íntegramente. Esto significa que el colegio deberá tomar las medidas necesarias para evitar que el hecho vuelva a ocurrir y promoverá las condiciones que estén a su alcance para apoyar a quien/es haya/n resultado perjudicado/s o perjudicada/s.

**4. Efectuar gestos reparatorios:** Debemos considerar que estos acontecimientos suelen trascender a las personas involucradas directamente en el hecho delictivo. De hecho, la comunidad escolar también se ve afectada por este tipo de situaciones, especialmente si éstas permanecen silenciadas y/o surgen en conversaciones informales y rumores. Es recomendable, por lo tanto, que las autoridades del recinto escolar realicen acciones destinadas a transparentar la situación e incluso, realizar algún gesto reparatorio hacia las víctimas. Este gesto puede ser simbolizado a través de un acto tan sencillo como la entrega de un diploma a un/a menor de edad, en reconocimiento a su valentía de develar el maltrato por parte de un/a docente, o a través de la cancelación de los costos médicos a los/as estudiantes que resulten lesionados/as por un delito en el cual el establecimiento haya tenido alguna responsabilidad.

#### **Respuesta de la comunidad escolar a un delito ocurrido al interior del establecimiento**

- Proteger a las víctimas, evitando reiteración de hechos o represalias.
- Realizar la denuncia ante el Ministerio Público, policías o ante cualquier tribunal con competencia criminal.
- Asumir las responsabilidades pertinentes.
- Generar actos reparatorios hacia quienes resultaron perjudicados/as.



¿Qué funciones no le corresponden al colegio?

El sistema educacional asume una serie de responsabilidades que van más allá de la educación impartida en el aula, muchas veces, incluso, sin los recursos materiales y humanos suficientes.

Es importante que los/as educadores/as tengan criterios adecuados para intervenir en situaciones complejas, tales como: tomar conocimiento de que un/a menor de edad ha sido víctima de un delito o está en riesgo de ello, o bien, intervenir en el caso de que el delito ocurra al interior del establecimiento. Además, es necesario asegurar al cuerpo docente y paraprofesorado respecto de que estos eventos serán abordados por otras instancias competentes, que se harán cargo de la investigación y esclarecimiento de los hechos. En el siguiente recuadro se presentan algunas de las funciones que No son competencia del establecimiento escolar:

#### **Funciones que NO competen al sistema escolar**

Al tomar conocimiento de que un/a menor de edad está siendo víctima de algún tipo de delito, el colegio No debe:

- ✗ Confrontar a el/la menor de edad para asegurar la veracidad de sus dichos.
- ✗ Indagar acerca de detalles o relaciones causales para comprender a cabalidad la situación.
- ✗ Intentar establecer el grado de responsabilidad en los hechos de cada uno de los/las involucrados/as.
- ✗ Determinar la factibilidad de los hechos.
- ✗ Entrevistar a los padres con el fin de sancionarlos o recriminarlos.

#### **Manejo de la confidencialidad de los hechos delictivos**

¿Puede mantenerse esta información en la confidencialidad?

Un elemento de gran relevancia en el abordaje escolar de situaciones presuntamente delictivas, es la confidencialidad de los hechos constitutivos de delito.

Es claro que si un/a educador/a sospecha que un niño/a está siendo o ha sido víctima de delito, debe necesariamente, entregar dicha información a las autoridades correspondientes del colegio, en primera instancia, y posteriormente, al Ministerio Público. Si la toma de conocimiento del hecho se realiza a través de una revelación de el/la menor de edad y éste/a pide reserva de sus dichos, el educador/a deberá persuadirlo para informar de la situación de riesgo a sus padres y/o a otras instancias que puedan brindarle protección.



Debe entenderse que la confidencialidad solicitada por la víctima menor de edad, no invalida ni es excusa para no efectuar la denuncia de los hechos ante el Ministerio Público o las policías.

La confidencialidad de la información deberá ser mantenida en el contexto escolar, es decir, se deberá evitar que otras personas, que no tienen directa participación o incidencia en la protección de el/la menor de edad, tomen conocimiento de hechos que atañen al ámbito personal e íntimo de éste/a, aún cuando se trate de un/a niño/a de muy corta edad.

No es posible mantener en secreto la sospecha o el conocimiento cierto de que un/a alumno/a, en su calidad de menor de edad, está siendo victimizado. Aún cuando éste/a solicite confidencialidad, la protección de su integridad es una prioridad, y por tanto, el hecho deberá siempre ser denunciado. Sin embargo, es importante que esta información sea manejada en el colegio por un mínimo de personas, en particular aquéllas que tengan directa relación con el/la menor de edad y que puedan entregar a éste/e y a su familia el apoyo necesario.

### **La estigmatización, como principal fuente de victimización secundaria escolar**

¿Cómo afecta la estigmatización a las víctimas?

La exposición de un/a estudiante a la estigmatización por parte del resto de sus compañeros/as, profesores/as o de su misma familia, puede ocasionar daños profundos en su autoimagen. La familia del alumno o alumna que ha sufrido una victimización sexual, por lesiones o de otro tipo, también queda expuesto a la discriminación de la comunidad escolar.

Existen muchas probabilidades de ser víctima de la estigmatización social y ésta puede mantenerse a lo largo del tiempo, afectando el equilibrio emocional y la integración de los/as niños/as o adolescentes victimizados en el ámbito escolar. Algunas de éstas formas de victimización son sutiles y/o realizadas sin la menor intención de producir daño por parte de los miembros de la comunidad escolar. No obstante y con independencia de la intención de quien favorece este tipo de victimización secundaria, el estigma puede ser devastador para la vida y el desempeño escolar de un/a alumno/a o de un grupo de ellos/as. De hecho, sus familias también pueden verse expuestas al juicio de la comunidad y de los padres que pueden impedir a sus hijos/as relacionarse con los/as niños/as victimizados/as. Es el caso, por ejemplo, de un adolescente que sufre una lesión física en una riña callejera, en virtud de la cual es sometido/a a burla o discriminado/a por el resto de sus compañeros/as.



La mayoría de las veces, la estigmatización de un/a niño/a o su familia no responde a la intención de dañar. La ignorancia y la existencia de prejuicios hacen que las personas y grupos reaccionen defensivamente ante lo que les provoca temor, contribuyendo con ello a etiquetar o estigmatizar a una víctima. En estos casos, la estigmatización entorpece y retarda su proceso de recuperación psicosocial.

¿Cómo podemos prevenir la victimización secundaria en el entorno escolar?

La prevención de la victimización abarca muchas áreas a tomar en cuenta en el ámbito escolar:

**a) Temáticas victimológicas en los programas:** La inclusión de temas relacionados con la víctima -sus derechos y necesidades, la forma apropiada de tratarla y estrategias de prevención- en el curriculum escolar, es una medida necesaria cuyos efectos serán observados a largo plazo (ONU, 1996). En general, la población escolar no posee los conocimientos adecuados para enfrentar estas temáticas. De este modo, sólo al verse enfrentada a una situación crítica, la comunidad escolar despliega los recursos y respuestas que considera apropiados para la situación particular, corriendo el riesgo de aumentar las consecuencias negativas producidas por la victimización.

**b) Estrategias de resolución de conflictos:** Es necesario instalar estrategias no agresivas de resolución de conflictos y prácticas para disminuir la violencia, tales como la mediación de conflictos en el ámbito escolar.

**c) Selección de personal:** Un elemento a tener en cuenta en este ámbito es la adecuada selección del personal que trabajará en un establecimiento escolar (ONU, 1996). Esto no garantizará por sí solo la seguridad de los/as alumnos/as, pero constituirá un factor protector en la medida que el establecimiento cuente con personal idóneo que proteja los/as alumnos/as, no sólo evitando que éstos/as sean dañados, sino también tomando medidas específicas para su seguridad.

**d) Políticas escolares frente a la victimización:** El trabajo de prevención de la victimización primaria y secundaria pasa necesariamente por el establecimiento de políticas claras frente a estos casos. Para ello, los establecimientos escolares deben abordar el tema de la victimización y establecer criterios y lineamientos de intervención claros. Estos criterios permitirán unificar lenguajes, metodologías y propósitos para responder ante situaciones críticas y brindar apoyo a eventuales víctimas de la comunidad escolar. Las autoridades escolares son, por su parte, las responsables de establecer estas políticas y velar por su cumplimiento, mientras el resto de la comunidad debe promover la generación de espacios de diálogo e intercambio que permitan brindar una mejor y más justa acogida al sufrimiento de una víctima de delito.



**Estrategias en educación para la prevención de la victimización**

- Inclusión de temas victimológicos en el curriculum escolar.
- Desarrollo de estrategias de resolución no violenta de conflictos.
- Conciencia acerca de la importancia de la selección del personal a cargo de la formación de los escolares.
- Desarrollo de políticas claras en caso de la develación de un delito de parte de un/a alumno/a.

**3. Coordinación Intersectorial**

La Seguridad Pública implica esfuerzos sistemáticos y organizados de distintos sectores de la sociedad para disminuir la incidencia del delito y sus efectos sobre la población.

La respuesta de cada sector social -policías, educación, salud- a la problemática que implica garantizar la seguridad de la población, requiere de un esfuerzo de coordinación intersectorial para el cumplimiento de los objetivos. En efecto, cada sector tiene funciones y tareas específicas que cumplir en el control del fenómeno delictual, siendo la coordinación intersectorial el eje articulador que permite el cumplimiento de esas tareas y el logro de los propósitos comunes.

En relación con la víctima, ésta requiere apoyo de distintos sectores sociales en su búsqueda de justicia, reparación y reinserción psicológica y social. La creación de vínculos estrechos entre los distintos sectores que participan de los planes de seguridad, aumenta las posibilidades de que la/s persona/s agredida/s reciban ayuda oportuna y de calidad.



## VI. LA DENUNCIA DE HECHOS CONSTITUTIVOS DE DELITO

### 1. Presentación

Los/as profesionales y técnicos que toman contacto directo con víctimas, se ven frecuentemente enfrentados a dilemas éticos y legales en relación con la interposición de denuncias de hechos que pueden revestir carácter de delito.

Esta situación conflictiva es de difícil manejo, dado que se cruzan en su abordaje, otras consideraciones, tales como el bienestar de la víctima, los temores de los/as propios/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red o el deber de guardar secreto profesional.

En virtud de ello, el presente capítulo aborda orientaciones conceptuales y prácticas vinculadas a la denuncia de hechos delictivos, integrando al análisis aspectos como la prevención de delitos sexuales y violentos, la protección de la víctima y la Seguridad Ciudadana, además de la reparación emocional por el daño ocasionado en el/la afectado/a.

El secreto profesional y el empoderamiento de la víctima son abordados como parte de los aspectos éticos complementarios a las obligaciones que establece la ley.

Finalmente, se presentan algunas consideraciones en relación con la disminución del riesgo de victimización secundaria como consecuencia de la acción realizada por un/a profesional, técnico o funcionario policial destinada a entablar una denuncia.

### 2. Aspectos legales

Para que la víctima tenga acceso a la justicia y a un proceso de reparación del daño sufrido, se requiere que los sistemas judicial y social movilicen todos los recursos disponibles. En este contexto, la denuncia del hecho constitutivo de delito puede ser una herramienta útil para movilizar el proceso de búsqueda de justicia y para dar a la persona agredida un reconocimiento a su calidad de víctima, generando los medios para asegurar su protección.

¿Quiénes tienen el deber legal de realizar la denuncia?

- Algunas personas, indicadas en el **artículo 175** del Código Procesal Penal, tienen el deber legal de denunciar los delitos de los cuales tomen conocimiento, a menos que el hecho que reviste carácter de delito sea perseguible exclusivamente a instancia particular (delitos de acción penal privada). En general, las personas obligadas a denunciar son: miembros de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile, de Gendarmería, de las Fuerzas Armadas; los fiscales, los/as profesionales del Sector Salud, Educación y Transporte, entre otros.





- Además de esto, están obligados a denunciar los **funcionarios públicos**<sup>48</sup> (de planta o a contrata).
- Adicionalmente, los trabajadores de algunas instituciones pueden tener la obligación de denunciar en virtud de leyes específicas; por ejemplo, los organismos colaboradores del Sename que están obligados a ello en virtud de la nueva Ley de Subvenciones de esta entidad. Cabe señalar que la sola denuncia de alguna de estas personas exime al resto de su deber de denunciar.

Como podemos apreciar, los/as profesionales pueden tener el deber<sup>49</sup> de denunciar los delitos de los cuales tomen conocimiento en virtud de su función, de su carácter de funcionarios/as públicos/as o en virtud de leyes específicas. Por este motivo, es relevante que cada institución se informe de sus obligaciones legales a este respecto, dado que la omisión de esta obligación pudiera acarrear consecuencias penales y/o administrativas para dichos/as funcionarios/as.

Del mismo modo, es recomendable que cada organismo pueda desarrollar y socializar protocolos e instructivos de actuación en este tipo de casos, que permitan valorar la situación, las consecuencias y eventuales riesgos para la víctima, así como las obligaciones de la propia institución con respecto a la denuncia.

¿ Puede, la víctima o su familia, realizar la denuncia?

Muchas veces, el/la profesional, técnico o funcionario policial se empodera de tal modo en su rol protector, que no da la oportunidad de gestionar la denuncia del delito a la propia víctima o a los adultos responsables de ésta. En tal sentido, es importante que la víctima tenga la posibilidad de movilizar sus propios recursos para realizar las acciones destinadas a la denuncia; y si ello no fuera posible, que el/la profesional, técnico o funcionario policial pueda acompañarla y orientarla en este proceso, para que, en último término, él mismo interponga dicha denuncia. Por ejemplo, si un/a profesor/a sabe que uno de sus alumnos/as ha sido agredido físicamente por una pandilla, a la salida del colegio, puede orientar y ayudar a los padres de el/la menor de edad instándolos a que interpongan la denuncia para sancionar a los responsables. Si esta denuncia es llevada a cabo por los mismos padres, el niño/a se sentirá protegido/a y respaldado/a por éstos; si en cambio, el/la profesor/a es quien realiza la denuncia, deja a los padres sin la posibilidad de movilizar sus propios recursos protectores.

Por último, será el/la profesional, técnico o funcionario, el responsable de entablar la denuncia en aquellos casos en que la propia víctima o su familia no accedan a interponerla, aún cuando esto sea necesario para interrumpir la cadena de violencia o proteger al afectado/a. Esta situación se presenta asociada a dinámicas propias de los delitos relacionales, tales como la violencia o delitos sexuales ocurridos al interior de la familia.

---

48 La legislación se refiere a éstos como “empleados públicos”, lo cual amplía el universo de personas que tienen la obligación de denunciar. Por su parte, el Código Penal define el concepto de “empleados públicos”, adoptado también por el Ministerio Público.

49 La legislación establece **imperativamente la obligación de denunciar**; es decir, ésta no se consagra en términos optativos; por ello, existiendo conocimiento de los hechos, en principio, éstos deben ser denunciados. Sin embargo, el equilibrio entre las normas relativas al secreto profesional y esta obligación permite una movilidad normativa que es necesario evaluar en cada caso.





### 3. La denuncia como mecanismo de prevención, protección y reparación del delito

En relación con los delitos sexuales y violentos, la denuncia puede constituir una herramienta útil en la prevención de la reiteración del delito, ya sea contra la misma víctima o contra otra distinta, en la medida que permite conocer de modo más exacto el fenómeno criminal e implementar mecanismos de control eficientes.

¿Cuáles son los objetivos de la denuncia?

Desde la perspectiva de la víctima, los objetivos de la denuncia pueden ser sistematizados del siguiente modo:

1. **Protección:** La denuncia de un hecho constitutivo de delito contribuye directamente a la protección de la víctima: permite activar la investigación de los hechos y, consecutivamente, generar medidas de protección hacia la víctima y su familia, cuando ello corresponda.
2. **Validación de la experiencia:** La denuncia puede ser un acto reparatorio en sí mismo en la medida que la víctima percibe que el medio otorga credibilidad a sus dichos y valida su experiencia de victimización. Desde esta perspectiva, la verbalización de una experiencia traumática permite poner los hechos en perspectiva y evocar la experiencia en un contexto protegido.
3. **Reparación:** La reparación se vincula con la oportunidad que entrega la sociedad, representada en organismos competentes, para acceder a la reparación del daño sufrido.
4. **Sanción del autor/a:** La denuncia de los delitos es el único medio que permite obtener una sanción para el/la autor/a del delito y, por tanto, constituye una instancia de reparación judicial para el/la afectado/a.

#### Objetivos de la denuncia

- Asegurar la protección de la víctima.
- Validar la experiencia de victimización.
- Facilitar el acceso a la reparación.
- Facilitar la sanción de el/la autor/a del delito.



#### 4. Obstáculos en la interposición de la denuncia

##### a) *Sospecha versus certeza para interponer una denuncia*

La denuncia consiste en poner en conocimiento de las autoridades competentes una situación que *podría revestir carácter de delito*, justamente con la finalidad de que dicha autoridad pueda valorar las pruebas existentes y determinar la veracidad de los hechos y los autores, si los hubiera.

Es importante tener en consideración que NO es rol de el/la profesional de la salud, de el/la educador/a o de cualquier agente de la red, investigar el delito, puesto que para tal función existen los organismos competentes y acreditados. Estos organismos cuentan, además, con formación profesional, respaldo institucional y herramientas técnicas necesarias para investigar el ilícito una vez que han tomado conocimiento de éste a través de la denuncia.

Es decir, los/as profesionales, técnicos y funcionarios que tengan antecedentes de un delito no requieren contar con *información confirmada* para interponer la denuncia, ya que su rol les exige transmitir dichos antecedentes a quienes poseen las condiciones para investigar el delito y tomar las medidas correspondientes.

##### **Denunciar lo que se sabe**

La presunción de la comisión de un delito es suficiente información para poner en conocimiento a los organismos competentes del hecho delictivo.

##### **No asumir rol de investigador/a**

El/la profesional, técnicos o funcionario no es el/la encargado/a de realizar la investigación de los hechos eventualmente constitutivos de delito; su deber es comunicar estos hechos a la autoridad competente.

##### b) *Resistencia a denunciar por parte de los/as profesionales, técnicos y funcionarias.*

Existen diversas situaciones que llevan a un/a profesional a evitar la denuncia, entre las cuales se cuentan:

1. *Temor a perjudicar a la víctima:* Los/as profesionales, técnicos y funcionarios tienen conciencia de que el/la afectado/a -en su paso por el sistema judicial- corre el riesgo de recibir un trato inadecuado o una vulneración de sus derechos; en consecuencia, suponen que evitando la denuncia del delito, la víctima quedará protegida de ello. Si bien la victimización secundaria no puede ser evitada, es necesario lograr un mayor control de los factores que favorecen esta segunda victimización.

2. *Rechazo a la idea de verse involucrados en un proceso judicial:* Las implicancias que conlleva el hecho delictivo favorecen una actitud de resistencia de parte del denunciante



para interponer la denuncia, puesto que el/la profesional supone que deberá enfrentar procesos engorrosos y destinar tiempo a las gestiones que le sean solicitadas.

*3. Temor a las posibles represalias por parte de el/la supuesto/a autor/a de los hechos o de su familia:* Los potenciales denunciante suponen que al realizar la denuncia para proteger a la víctima, se vuelven vulnerables a la propia victimización en respuesta a su acción.

*4. Percepción de falta de apoyo institucional:* En ocasiones, los/as profesionales entregan la información de la ocurrencia de un delito a las autoridades de la organización a la que pertenecen y no consiguen el apoyo necesario, llegando incluso a enfrentar barreras para interponer la denuncia.

- 5. Temor a que se le atribuya responsabilidad en el hecho denunciado:* Por ejemplo, en un abuso sexual al interior de un establecimiento educacional, la dirección puede temer que al denunciar el hecho, los padres de la víctima, el Ministerio de Educación u otra instancia de control social, inicie un proceso de investigación que determine algún grado de responsabilidad para el colegio, recibiendo -en consecuencia- una sanción o un perjuicio económico, como la disminución en el número de matrículas.

#### **Temores que inhiben al operador social para denunciar**

- Que el sistema policial y judicial maltraten a la víctima y aumenten las secuelas de la agresión.
- Que la denuncia implique para el/la denunciante una participación engorrosa en el sistema judicial, en relación con el tiempo del que deberá disponer y a las gestiones que deba realizar.
- Que el/la autor/a del delito o sus familiares realicen alguna acción intimidante o de represalia contra el/la denunciante.
- Que la institución a la que pertenece el/la profesional, técnico o funcionario que gestiona la denuncia no entregue el respaldo apropiado al/la denunciante.
- Temor a ser responsabilizado/a.



## 5. El Secreto Profesional

¿Qué es el secreto profesional?

El secreto profesional es una *facultad y obligación legal* que ampara a aquellos profesionales o personas que por su estado, función legal, profesión u oficio están obligadas a *mantener el secreto* de las informaciones que se les confían en virtud de ese estado, función legal, profesión u oficio. Entre estos profesionales, podemos mencionar a los abogados, sacerdotes, médicos, psicólogos, etc.

¿Qué implica el secreto profesional?

Por una parte, desde el punto de vista legal, obliga a determinados profesionales a observar y procurar el máximo resguardo de la información o secretos que pudieren haberle sido confiados por un particular, cliente, usuario, paciente, etc. en razón de su cargo o profesión; por otra parte, exime de la obligación de declarar a todas aquellas personas que por su estado, profesión o función legal, tengan el deber de guardar el secreto que se les ha confiado, y sólo en lo que se refiere a dicho secreto.

Así, la normativa jurídica regula el secreto profesional desde dos puntos de vistas: como derecho legalmente reconocido - artículo 303 del Código Procesal Penal - y como obligación a respetarlo, tipificando conductas que lo quebranten, por ejemplo, el artículo 247 del Código Penal.

Sin embargo, el/la confidente es autónomo/a para liberar de la obligación de mantener el secreto a todos aquellos o aquellas considerados/as por la norma del artículo 303 del Código Procesal Penal. Si el/la confidente libera al/la profesional del deber de guardar secreto, éste deberá declarar en audiencia sobre la información que le ha sido revelada.

El afectado/a puede aceptar que el/la profesional revele la información confiada; sin embargo, este consentimiento debe ser informado previamente, es decir, el/la confidente debe conocer todas las implicancias de su decisión. Al respecto, una problemática que se puede presentar en el escenario de la Reforma Procesal Penal es la disconformidad de la víctima por la divulgación, por parte del profesional tratante en un proceso oral, de la información que le hubiera revelado originalmente en un contexto protegido.

Podemos constatar que, en ocasiones, la obligación de la denuncia entra en conflicto con el secreto profesional, generándose un dilema ético. Una manera de salvar este obstáculo es considerar la naturaleza de los bienes jurídicos en disputa. Así, la integridad física y el derecho a la vida resultan más relevantes que la confidencialidad de la información, por ejemplo. Estas situaciones son comunes, especialmente en los casos de menores de edad, dado que los delitos que los afectan son, siempre, de acción penal pública.



## **6. Denuncia y prevención de la Victimización Secundaria**

Un elemento central a considerar en la denuncia y la prevención de la victimización secundaria, es la relevancia que adquiere la educación de los distintos sectores de la sociedad (centros de salud, establecimientos educacionales, policías, etc.) respecto de las materias concernientes a la protección de las víctimas, incluyendo la responsabilidad jurídica y ética que implica tomar conocimiento de un delito.

Por otra parte, la denuncia implica un proceso complejo tanto para la víctima como para el/la denunciante. En efecto, a partir del inicio de las acciones judiciales, puede desatarse una crisis significativa en la persona agredida o en su familia, sobre todo en los casos de delitos ocurridos al interior de la familia. En esta etapa, la víctima requerirá apoyo emocional y material, así como orientación acerca de los pasos a seguir. En este sentido, la denuncia efectuada por un/a profesional, técnico, funcionario o por otra persona a instancias de éste, no es ni debe ser una intervención aislada, puesto que también serán necesarias otras intervenciones destinadas a amortiguar el impacto psicosocial provocado por la denuncia, en la víctima.



## VII. AUTOCUIDADO DE LOS EQUIPOS QUE TRABAJAN CON VÍCTIMAS

### 1. Presentación

Tal como hemos señalado, numerosos profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red entran en contacto con víctimas en el cumplimiento de tareas propias de su función, por lo cual son testigos del drama humano y del daño ocasionado en los/as afectados/as y sus familias. Estas situaciones representan una presión y un impacto psicológico que, en ocasiones, resultan difíciles de sobrellevar.

En consecuencia, estos operadores/as experimentan un alto riesgo de desgaste profesional (Aarón y Llanos, 2001), por lo que deben estar conscientes de este peligro e implementar las medidas adecuadas para evitar su aparición o mitigar su impacto.

Junto a lo anterior, la relación entre este costo individual -de carácter laboral- y la victimización secundaria debe ser motivo de análisis y preocupación especial, dada la importancia que adquiere la salud mental de quienes, precisamente, deben procurar una respuesta integral a las necesidades de las víctimas.

### 2. Importancia de la salud mental de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales

¿Es difícil el trabajo con víctimas?

La salud mental de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales que se desempeñan en la asistencia, atención y/o protección a las víctimas de delito, es un asunto central para un abordaje integral del fenómeno de la violencia.

Como ya hemos observado, los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales deben desempeñar su función en contacto con los afectados/as por delitos, lo que implica responder a significativas exigencias frente a situaciones altamente estresantes. Así ocurre, por ejemplo, con la profesora que debe contener a un alumno angustiado que sufrió un asalto en las cercanías del establecimiento educacional; con el personal de salud que realiza procedimientos de recolección de muestras biológicas a una víctima de delito sexual; con el funcionario policial que entrevista a una familia que fue asaltada al interior de su propio hogar o con el terapeuta que apoya a un testigo de un homicidio. Estos/as profesionales no siempre cuentan con las herramientas necesarias para enfrentar el costo emocional que representa el trauma emocional de la víctima para su propio equilibrio emocional. Es necesario reconocer, por lo tanto, que además de las posibles gratificaciones profesionales, los/as profesionales que trabajan en contacto con víctimas de delitos deben enfrentar frustraciones, desilusiones y otros sentimientos que pueden afectar su salud mental (ONU, 1996).



### Salud mental de los profesionales, técnicos y funcionarios policiales

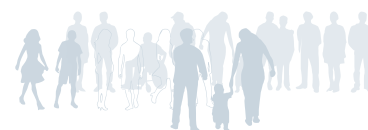
- La consideración del costo psicológico derivado del contacto con el trauma de la persona afectada por un delito, es parte de una comprensión integral del tema de la violencia.
- Los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales se ven expuestos a dar una respuesta de calidad a la víctima, en condiciones de alto estrés y exigencia.
- Usualmente, los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales cuentan con escasas herramientas para hacerse cargo del costo personal de su trabajo.

¿Qué variables aumentan esta dificultad?

- a) **Falta de conciencia del riesgo:** En muchas instituciones, el costo emocional del trabajo con población victimizada ni siquiera es contemplado por las instituciones y el personal encargado. En ese contexto, cada profesional, técnico o funcionario policial termina asumiendo individualmente los perjuicios inmediatos o de largo plazo que implica la exposición continua al dolor de una persona vulnerada en sus derechos.
- b) **Falta de recursos:** Enfrentar la violencia y la victimización es una tarea estresante en sí misma y si, además, no se cuenta con los recursos institucionales suficientes para cumplirla satisfactoriamente, puede volverse agobiante.
- c) **Ausencia de protección institucional:** El/la profesional, técnico y funcionario policial cuenta consigo mismo/a como principal recurso en el desempeño de sus funciones. Lamentablemente, este recurso -la persona que existe tras el policía, el médico, el asistente social - no siempre recibe el cuidado que merece de parte de su organización.

### Variables que incrementan el desgaste profesional

- Las instituciones y personas que trabajan con afectados/as, en muchas ocasiones, desconocen los riesgos que corren en el ejercicio de su función.
- La falta de recursos humanos y materiales para ayudar cabalmente a la víctima aumenta el estrés laboral.
- El recurso humano que constituye el/la profesional, técnico o funcionario policial muchas veces, no es debidamente protegido.



¿Las personas débiles sufren mayor desgaste profesional?

Las variables individuales juegan un rol importante en el costo emocional del trabajo de ayuda a las víctimas, pero éstas suelen escapar al control de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales. En suma, el costo debe ser asumido individualmente, aunque su origen es producto de factores sociales. Por lo tanto, el costo emocional no es sinónimo de carencias individuales en el trabajo de ayuda a las víctimas.

**El desgaste profesional no es producto de una carencia personal o individual**

Los costos emocionales del trabajo con víctimas son experimentados por el/la profesional, técnico y funcionario policial, pero surgen del desequilibrio provocado por variables sociales asociadas a las instituciones y a las políticas públicas implementadas por éstas.

¿Los/as trabajadores/as padecen individualmente este fenómeno?

Es importante tener en consideración que no sólo el individuo corre riesgos, sino también los equipos de trabajo que se ven expuestos a sufrir daños en su funcionamiento como grupo, si no se toman las medidas necesarias para prevenirlo. El apoyo a la víctima de delito es una tarea que no puede ser abordada aisladamente, ya que el/la profesional, técnico o funcionario policial requiere de un equipo con el que debe concordar metas y metodologías comunes. Este grupo de trabajo, en tanto unidad, es vulnerable al impacto emocional y al estrés provocado por la necesidad de responder a los requerimientos de las personas dañadas por una situación de violencia (Morales y Lira, 2000).

¿Cómo se puede evitar el desgaste profesional?

El desgaste de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales que trabajan con víctimas de delito puede ser evitado o minimizado mediante el cuidado del equipo. En consecuencia, el autocuidado será entendido como una estrategia destinada a prevenir el desgaste y estrés propio del contacto con el dolor de las víctimas, que afecta a el/la agente social y al equipo al que éste/a pertenece.

**Autocuidado**

Estrategia de el/la profesional, técnico y funcionario policial y su equipo para prevenir el estrés y el desgaste profesional producto del contacto con el dolor de las víctimas de delito.





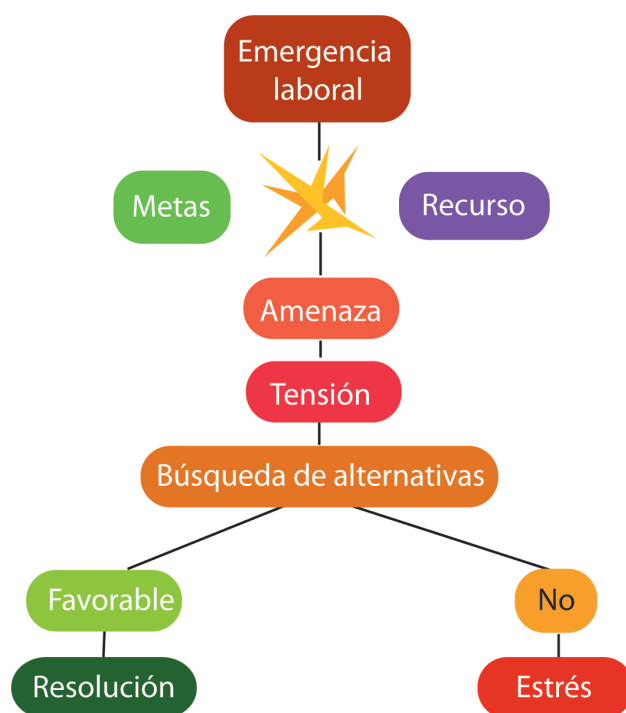
### 3. Expresiones del costo emocional del trabajo con víctimas

Las expresiones o formas que puede adoptar el costo emocional provocado por el contacto con las secuelas de la violencia en una víctima son, tanto para el/la profesional, técnico o funcionario policial como para su equipo, múltiples.

#### a) *Estrés laboral*

No toda situación de sobrecarga laboral o de crisis genera una respuesta de estrés. Este surge cuando se percibe un desajuste entre lo que se solicita o espera del operador y los recursos con los que éste/a cuenta para cumplir con lo solicitado (Durán y Montalbán, 2006). Si esta diferencia es sentida como una amenaza para el logro de las metas, surgirá un estado de tensión. Dicho estado movilizará al trabajador/a en la búsqueda de alternativas de solución que, de no existir o no ser ejecutadas exitosamente, darán paso al estrés como respuesta al sentimiento de frustración.

### Respuesta de estrés



Cabe señalar que una cuota de tensión es necesaria para mantener la energía y la disposición a ejecutar nuevas actividades. No obstante, el trabajo con víctimas tiende a promover la aparición de estrés, debido a que dicha tensión no siempre encuentra la instancia apropiada de alivio.

A continuación, se presentan los principales indicadores de estrés (Durán y Montalbán, 2006).

**Indicadores físicos:** Cefaleas, insomnio, alergias, dolores musculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia etc.

**Indicadores psicológicos:** Sentimientos de vacío, agotamiento, sensación de fracaso, impotencia y baja autoestima. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los usuarios, compañeros y la propia familia.

**Indicadores conductuales:** Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento, distanciamiento afectivo de los usuarios y compañeros/as y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

#### ***b) Traumatización vicaria***

La labor de apoyo a las personas que han sufrido victimización es compleja desde muchos puntos de vista, tal como se ha expuesto a lo largo de ese documento. La implicancia emocional puede ser vinculada no sólo a factores como el estrés, sino también a reacciones traumáticas de parte de el/la propio/a profesional, técnico o funcionario policial.

La tensión permanente por la exposición a las manifestaciones de ira, dolor, impotencia y desamparo de la víctima, sumada a ciertas características de la institución, pueden generar la aparición de esas reacciones emocionales en el/la terapeuta, el/la enfermero/a de urgencias, el/la funcionario/a policial u otro/a profesional que asiste a las personas dañadas por la violencia (Gilberti, 2006).



### ¿Qué se entiende por traumatización vicaria?

- Se trata de un trauma secundario en los/as profesionales (que no obedece a una experiencia personal), asociado a la escucha del relato sobre el hecho constitutivo de delito.
- Se caracteriza por una sobre-empatía, es decir, por el intento de ponerse en el lugar del otro/a y de “vivir” su trauma, perdiendo la distancia emocional necesaria para acoger a la víctima.
- El/la profesional reproduce en sí mismo las reacciones emocionales de la persona agredida.

### c) *Traumatización de los equipos*

Tal como hemos visto, los equipos que trabajan con el fenómeno de la violencia son vulnerables a sufrir efectos negativos derivados de la traumatización de los usuarios de sus servicios (Morales y Lira, 2000). Es decir, no sólo la *persona del profesional, técnico o funcionario policial* se ve expuesta al desgaste emocional y a la traumatización vicaria, sino también el propio *equipo de trabajo*.

Es frecuente observar que las dinámicas propias de la victimización, tales como las reacciones emocionales típicas de una situación violenta o de la relación con el/la agresor/a, aparezcan como parte de la interacción de los miembros de un equipo.

Los procesos psicosociales que enfrenta una persona agredida son tan poderosos, que pueden inducir a un equipo de trabajo a *sentir* estos procesos como propios (Morales y Lira, 2000). Esto se expresa, por ejemplo, en sentimientos de desamparo e impotencia de un equipo que trabaja aislado de la red, o en la intensa rabia manifestada contra el sistema judicial por parte de un equipo de asistencia a la víctima cuya causa ha sido sobreseída; o también, en la división en bandos que ocurre al interior de un equipo de funcionarios/as policiales que investigan un delito de lesiones por una riña callejera, entre otros.

Muchas de estas dinámicas grupales emergen con gran intensidad debido a la incorporación de patrones de relación y formas de reaccionar propias de la población a la que se atiende. Por ejemplo, un centro de asistencia a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar puede reproducir la disociación emocional que vive la mujer maltratada, buscando el distanciamiento afectivo para evitar el contacto con vivencias dolorosas.

Esta traumatización del equipo constituye una nueva fuente de desgaste emocional para el/ la profesional, técnico o funcionario policial y obstaculiza la consecución exitosa de los objetivos trazados, además de dañar la calidad del clima laboral al interior del grupo.



### ¿Cómo se traumatiza un equipo?

- El equipo es una unidad de trabajo vulnerable al estrés y al desgaste.
- El equipo incorpora a su dinámica, patrones de relación y formas de reaccionar propias de la población que atiende.
- Los procesos emocionales de las víctimas pueden ser tan intensos que lleguen a introducirse al interior del equipo, distorsionando las relaciones interpersonales y el funcionamiento del grupo de trabajo.
- El equipo puede ser contaminado con los temas de sus usuarios sin tener conciencia de ello.
- La traumatización del equipo se transforma en una nueva fuente de desgaste para el/la profesional, técnico o funcionario policial.

Todos estos elementos permiten apreciar el riesgo que significa para los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales el trabajo con personas victimizadas, de no ser controlados aquellos factores que protegen del desgaste y el estrés. El riesgo de desintegración y el temor a ésta se expresará en altos grados de ansiedad al interior del equipo y en valoraciones negativas sobre las tareas a ejecutar.

#### d) *Síndrome de Burnout*

El apoyo a la víctima suele generar en el operador social la *sensación de pérdida de su capacidad de respuesta* (Durán y Montalbán, 2006), lo cual sobrepasa el estrés laboral y representa la configuración de un síndrome de mayor complejidad, conocido como “burnout”.

#### ¿Como se define el *burnout*?

En el año 1974, el psiquiatra Freudenberger acuñó el término *burnout* para aludir al proceso de desgaste emocional debido al fracaso de una causa o devoción que no produjo la gratificación esperada (Gilberti, 2006). Este concepto proviene del campo de la industria aeronáutica, que define *burnout* como el defecto en la carburación por sobrecalentamiento. Esta metáfora es utilizada para dar cuenta del riesgo que corren los profesionales de fatigarse o “quemarse”, como resultado de la frustración de sus ideales laborales (Almendro y de Pablo, 2001).

#### ¿Cuáles son las características propias de este síndrome?

Este síndrome se diferencia del estrés laboral puesto que se relaciona con un deterioro de la *identidad profesional*. Es decir, el cansancio experimentado por el/la funcionario/a no es resultado de una sobrecarga laboral, sino de la fatiga o desgaste derivados de la frustración en relación con altos ideales (Gilberti, 2006). Esta manifestación de fatiga se hace crónica, produciendo un malestar significativo que se traduce en una merma del rendimiento laboral y en una barrera para el logro de las metas propuestas.



### Síndrome de *Burnout*

- Proceso de desgaste emocional debido al fracaso de altos ideales laborales, tales como la protección de la víctima o su rehabilitación.
- El/la profesional se “quema” producto de la frustración y el estrés constantes en su trabajo de apoyo a la persona victimizada.
- Este síndrome conlleva una alteración de la *identidad profesional*, puesto que su cansancio o fatiga se debe a una profunda desilusión y falta de sentido de un trabajo en el que tenía altas expectativas.

¿Quiénes se encuentran en riesgo de sufrir este síndrome?

Las personas que trabajan en la defensa de los derechos humanos o en la rehabilitación de víctimas de violencia se encuentran especialmente expuestas al *burnout*, puesto que la exigencia a responder oportuna y eficientemente al dolor humano es altamente desgastante. El impacto emocional que produce el trabajo con temas como el daño y la violencia se vincula estrechamente a la *contaminación temática* a la que se expone el operador/a, que tiende a teñir los distintos ámbitos de su vida profesional y personal con los contenidos y emociones generados en el proceso de apoyo a una víctima, experimentando sentimientos con altos niveles de dolor e impotencia (Quintana, 2005).

### Contaminación temática

Los temas propios de la población atendida, así como emociones intensas, contaminan los espacios laborales y personales de el/la profesional, técnico y funcionario policial.

¿Cómo se puede identificar el *burnout*?

Es necesario tener en consideración que este síndrome no constituye la primera consecuencia del estrés, sino que se trata más bien de una respuesta no adaptativa que surge cuando las otras estrategias no han resultado favorables para controlar la tensión. De acuerdo con la descripción que hacen Maslach y Jackson (Quintana, 2005) este síndrome multidimensional estaría compuesto por tres síntomas fundamentales:

- **Cansancio emocional:** El/la profesional, técnico o funcionario policial se siente emocionalmente agotado/a por su trabajo; ha intentado responder eficientemente a cada una de las demandas laborales sin obtener el éxito esperado, por lo que comienza a sentir que sus recursos se agotan.



- **Baja realización personal:** Surge una evaluación negativa acerca del propio desempeño y el/la profesional, técnico o funcionario policial no valora su capacidad para tener éxito en el trabajo con víctimas.
- **Despersonalización:** Frente a las víctimas aparece una conducta despersonalizada: respuesta fría y “mecanizada”, tratando al usuario como objeto y culpándolo de sus propios problemas. Se produce una deshumanización en el trato.

¿Cuáles son las causas de *Burnout*?

Las causas de este síndrome pueden organizarse de acuerdo a la interacción de una serie de factores individuales y organizacionales que producen tensión e insatisfacción laboral.

- **Factores individuales:** No puede señalarse que la presencia de alguna de estas características, sea por sí misma una condición precipitante del *burnout*, puesto que se ha observado que la manifestación de este síndrome es parte de un fenómeno social más que individual (Quintana, 2005).

#### Factores individuales de riesgo de *burnout*

- Tendencia a compensar carencias personales con el trabajo filantrópico.
  - Tendencia al perfeccionismo.
  - Idealización de la misión y el trabajo.
  - Baja tolerancia a la frustración.
- **Factores organizacionales:** Las condiciones organizacionales en las que se desenvuelve el/la profesional, técnico y funcionario policial son relevantes al momento de dar un sentido al trabajo de apoyo a las personas victimizadas. En efecto, si éste/a siente que su trabajo está descontextualizado o aislado de una política pública consistente para dar respuesta a la víctima, puede surgir la pérdida de motivación y confianza en sus propios esfuerzos.



### Factores organizacionales de riesgo de *burnout*

- Liderazgo autoritario y poco contenedor de los procesos de desgaste de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales.
- Descoordinación con el resto de los organismos de la red.
- Falta de coherencia entre las metas propuestas y los medios para cumplirlas.
- Falta de reconocimiento laboral por parte de la jefatura.
- Idealización de la práctica profesional, favoreciendo un espíritu omnipotente y olvidando el trabajo en red.

¿Es posible ejemplificar factores de riesgo en casos de *burnout*?

A continuación, se presentan algunas situaciones que puedan ejemplificar los factores de riesgo de *burnout* propios del trabajo con población victimizada por un delito.

**Ejemplo 1:** Los centros especializados en atención de víctimas, que no cuentan con una jefatura técnicamente competente y humanamente accesible, mantienen a los/las profesionales en un estado de permanente tensión. Los/as profesionales invierten energías en luchar para compensar las carencias del liderazgo de sus directivos/as, en lugar de dedicarse completamente a su función de protección de los derechos de las víctimas. Por lo tanto, experimentarán un cuestionamiento acerca del sentido y significado de su trabajo, pudiendo llegar a replantearse su lugar en la institución. Por otra parte, el liderazgo que apela a la movilización de las culpas para generar mayor adherencia o que niega el impacto emocional de los/as funcionarios/as, tiende a sentar las bases para que se instale el *burnout* como respuesta no adaptativa a las sobreexigencias (Quintana, 2005).

**Ejemplo 2:** Las instituciones que se dedican a la protección y defensa de los derechos de las víctimas o a su rehabilitación, son proclives a poner el acento en aquellos aspectos deficitarios del trabajo de el/la profesional, técnico o del equipo y no reconocen los logros fácilmente. Esto último produce desmotivación laboral, debido a que la retroalimentación positiva es necesaria para el fortalecimiento de las propias capacidades. Por otra parte, el incentivo de la idealización de la institución también contribuye a que emerjan los efectos de este síndrome. En este caso se traspasa a los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales un espíritu de omnipotencia, basado en que todas las metas pueden ser cumplidas de forma perfecta, desconociendo el hecho de que cada institución requiere del trabajo colaborativo con la red, puesto que la violencia implica siempre una respuesta global que no es posible de abarcar por un solo organismo, por competente que éste sea.



¿Qué consecuencias tiene el *burnout* en los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales?

Este síndrome es remediable en la medida que sea detectado a tiempo. Efectivamente, es relevante considerar que un diagnóstico precoz favorece la recuperación. En el caso de que los indicadores de riesgo de *burnout* no sean reconocidos y, por lo tanto, emerja el síndrome como tal, puede manifestarse un deterioro de la salud mental de el/la funcionario/a, tal como se ha descrito, pero también alteraciones en el clima de la organización y una merma del rendimiento individual y del equipo. Algunas de las consecuencias específicas para quienes trabajan con víctimas de violencia se describen en el siguiente recuadro:

#### Consecuencias individuales del *burnout*

- Enfermedades psicosomáticas.
- Sentimientos de vacío.
- Alteración de la calidad de vida de los/las profesionales, técnicos y funcionarios policiales.
- Estado de descontento permanente.
- Contaminación de los espacios personales con temas laborales.
- Aislamiento del grupo de pares.
- Irritabilidad y falta de tolerancia.
- Agotamiento y desgano.
- Síntomas de ansiedad.
- Síntomas de depresión.

#### Consecuencias del *burnout* para el equipo

- Ausentismo laboral y alta rotatividad.
- Alteración del rendimiento en consideración a las metas propuestas.
- Deteriorado el clima laboral: conflictos subterráneos, luchas de poder, deslealtad entre los miembros del equipo, desconfianza, etc.
- Disminución de la capacidad de regocijo.
- Disminución de la capacidad para cuidar a otros.
- Negativa a reconocer el propio desgaste.
- Personalización de los errores.
- Trabajo aislado de la red.
- Decisiones asumidas a título personal y no como resultado del trabajo en equipo.
- Sobreinvolucramiento en los casos, y pérdida de límites.
- Mecanización de las actividades.
- Deshumanización del trato hacia la víctima.





#### 4. Consecuencias del desgaste de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales para las víctimas.

El descuido progresivo de la salud física y mental de quienes se exponen cotidianamente a asistir a las personas afectadas por la violencia, repercute en una deficiente atención para quien está esperando apoyo y orientación: la víctima (Gilberti, 2006).

La sobreexigencia de los equipos muchas veces lleva a los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales a desconocer los signos de agotamiento y de *burnout*, y con mayor razón, los efectos de estos signos sobre los usuarios. Es decir, antes de admitir el hecho de que las víctimas pueden verse perjudicadas por una alteración en la salud mental de quienes, se supone, deben contenerlas emocionalmente y orientarlas en la toma de decisiones, debe existir un proceso de auto observación y análisis crítico (Morales y Lira, 2000).

Es bastante claro que un equipo con dinámicas grupales distorsionadas por los efectos del agotamiento y la desmotivación, disminuye su capacidad de respuesta a la víctima. El/la profesional, técnico o funcionario policial que ha perdido la confianza y el sentido de su trabajo, no podrá ofrecer una atención de calidad a la persona dañada por un hecho delictivo.

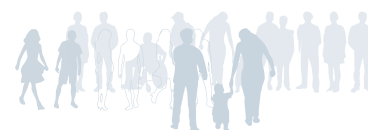
El estrés, la traumatización vicaria, la traumatización del equipo de trabajo y el *burnout* son fenómenos que dañan la salud mental de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales y los predisponen a un acercamiento a la víctima contaminado por las propias frustraciones.

De este modo, estos signos de desgaste profesional se constituyen en una forma de victimización secundaria. No es suficiente, por tanto, poseer los conocimientos y entrenamientos adecuados para el trato considerado hacia las personas agredidas, si ello no se combina adecuadamente con la disposición interna e institucional para otorgar sentido a la intervención.

##### **El desgaste profesional puede producir victimización secundaria**

- En general, los/as profesionales presentan dificultad para identificar las señales de agotamiento y desgaste, y tienden a desconocer que este desgaste afecta a la ayuda que se debe entregar a la víctima.
- El estrés, la traumatización vicaria y de equipo, y el *burnout* dañan la salud mental de los/as operadores/as sociales, por lo que éstos/as se relacionan con la víctima contaminados por sus propias frustraciones.
- La victimización secundaria puede expresarse en una entrevista victimizante a partir de la fatiga del profesional, el cual ha perdido la confianza en el sentido de su intervención.

En consecuencia, el cuidado de la persona, de el/la profesional, técnico, funcionario policial y de la dinámica del equipo de trabajo, es parte de la responsabilidad ética que subyace a la entrega del apoyo que la víctima merece.



## 5. Estrategias de Autocuidado para quienes trabajan con víctimas de delito

¿Cuándo se debe implementar estrategias de autocuidado?

Las políticas de autocuidado de los equipos que trabajan con víctimas de delito deben ser entendidas como un recurso sustancial y no prescindible. El trabajo con personas afectadas por la violencia implica un alto riesgo para los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales, por lo tanto, las estrategias de cuidado hacia éstos/as no pueden ser instaladas sólo cuando aparecen los síntomas de malestar. Se trata, entonces, de una política preventiva con efectos altamente satisfactorios, si se expresa en una medida coherente que acoge la vulnerabilidad de los/as operadores/as sociales.

¿Cómo deben cuidarse los equipos?

Cada equipo deberá definir qué significa cuidarse y cómo hacerlo. Por lo tanto, no puede trazarse un plan estandarizado de autocuidado que desconsidere las necesidades del equipo o implementar una estrategia que para algún miembro sea fuente de malestar. En consecuencia, las jefaturas de los equipos tendrán como función abrir los espacios para instalar las políticas de autocuidado y el mismo equipo construirá, en conjunto, las alternativas a implementar.

Lo fundamental es que los espacios de autocuidado de los equipos contribuyan a la reflexión y a la observación de los procesos internos, como individuos y como colectivo, de modo que se fortalezcan los recursos y permitan resolver las dificultades, encontrando un camino no amenazante de expresión para una resolución favorable.

### **La institución facilita las condiciones para instalar una política de autocuidado**

- La estrategia de autocuidado debe ser entendida como un recurso necesario, estable en el tiempo y consistente.
- No se trata de un plan estandarizado, sino más bien, particular a las necesidades y experiencias de sus miembros.
- El objetivo fundamental del autocuidado es la construcción de espacios de reflexión y de una mirada hacia los procesos del equipo en torno a la temática abordada.



Lo central en el autocuidado es que se configure una política estable en el tiempo, consistente y que cumpla con su objetivo: cuidar al equipo y sus miembros (Morales y Lira, 2000; Olivari y Álvarez, 2000; ONU, 1996).

¿Qué estrategias se pueden implementar?

A continuación, se presenta una serie de estrategias de autocuidado, a modo de alternativas. La elección de las más apropiadas para un determinado equipo dependerá de múltiples factores; no obstante, resulta necesario que el cuidado de equipo incorpore a lo menos los aspectos descritos a continuación:

- ***Jefaturas técnicamente competentes y accesibles:*** Se requiere un estilo de liderazgo y dirección caracterizado por la capacidad de potenciar los recursos del equipo para lograr una mejor atención a la víctima, ya que los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales se ven expuestos/as a altos niveles de frustración y necesitan fortalecer sus capacidades. Las jefaturas deberán, por lo tanto, contribuir a establecer un trabajo colaborativo al interior del equipo y promover relaciones interpersonales basadas en la confianza.
- ***Coordinación intersectorial:*** Las necesidades de una víctima, usualmente, no son cubiertas por una sola institución, por lo cual el trabajo de coordinación con los distintos sectores es esencial. El/la profesional, técnico o funcionario policial puede prevenir la tensión asociada a la respuesta a estas necesidades, evitando el trabajo asilado y descontextualizado de la red a la cual pertenece.
- ***Selección de personal y conformación del equipo:*** La selección de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales es el punto de inicio de una política de autocuidado institucional. En este sentido, se requiere personal técnicamente calificado y con cualidades humanas apropiadas para el trabajo con víctimas (empatía, tolerancia a la frustración, energía de trabajo, etc.).
- ***Mantenimiento de condiciones institucionales que favorecen el logro de las metas del equipo:*** Entre las condiciones propias de la institución en que se inserta el/la profesional, técnico o funcionario policial, se encuentran:
  - Honorarios acordes a la responsabilidad asumida.
  - Estabilidad laboral.
  - Infraestructura apropiada.
  - Disposición de recursos humanos y materiales.
- ***Evaluaciones constantes:*** No sólo es importante la evaluación de logros y dificultades en la consecución de las metas, sino también la satisfacción de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales en relación con el trabajo que desempeñan.



- **Capacitación y actualización en temas de victimización y violencia:** Poseer conocimientos idóneos no es suficiente, pero sí es un punto de partida esencial para la sensibilización en un tema de alta complejidad de intervención. El/la profesional, técnico y funcionario policial que cuenta con los conocimientos necesarios se siente más competente y, por lo tanto, menos vulnerable al estrés y al agotamiento.
- **Entrenamiento en técnicas de intervención con víctimas:** El entrenamiento se obtiene, la mayoría de las veces, en la misma experiencia de trabajo con víctimas. La técnica del *juego de roles* puede desarrollar algunas habilidades de intervención. Además, una práctica guiada por un/a colega con experiencia ayuda considerablemente en el proceso de formación. Al igual que el conocimiento, el entrenamiento es una estrategia de autocuidado porque genera la seguridad interna de contar con la capacitación necesaria para responder adecuadamente a las necesidades de la víctima.
- **Reuniones técnicas:** La organización del trabajo y la planificación de objetivos de la intervención con las víctimas, permite tener claridad respecto de las expectativas y disminuir el riesgo de estrés por la eventual disparidad entre metas y recursos.
- **Instancias de esparcimiento:** Las necesidades de recreación formal e informal dentro de la jornada laboral no pueden ser olvidadas. Es natural sentirse agobiado/a y requerir momentos y espacios descontaminados de la temática de la violencia. Los aspectos lúdicos del equipo deben ser estimulados como un recurso valioso, promoviendo el buen humor y la celebración de ocasiones especiales. Es importante considerar que esta estrategia de autocuidado es parte de un plan que comprende otras alternativas. En efecto, muchos equipos se equivocan al entender los momentos de esparcimiento como la expresión en sí misma del autocuidado.
- **Estrategias personales:** Algunas acciones de autocuidado corresponden a una actitud de el/la profesional, técnico o funcionario policial social que contribuye a su salud mental y a la del equipo. Entre éstas, destacan:
  - Reconocimiento del malestar psicológico y conciencia del propio estrés.
  - Cuidado de la salud física y mental.
  - Apoyo en la propia red familiar y grupos de amigos.
  - Búsqueda de ayuda cuando sea necesario.
  - Desarrollo de estrategias de resolución de conflictos.
  - Manejo de las propias emociones, tales como la rabia hacia las mismas víctimas, la frustración por no poder darles toda la ayuda necesaria, la incertidumbre ante los resultados de una intervención, la tristeza por las secuelas de la victimización, entre otras.
- **Respeto por los espacios personales:** En ocasiones, resulta difícil mantener la vida privada libre de las presiones laborales. No obstante, es esencial hacer un esfuerzo



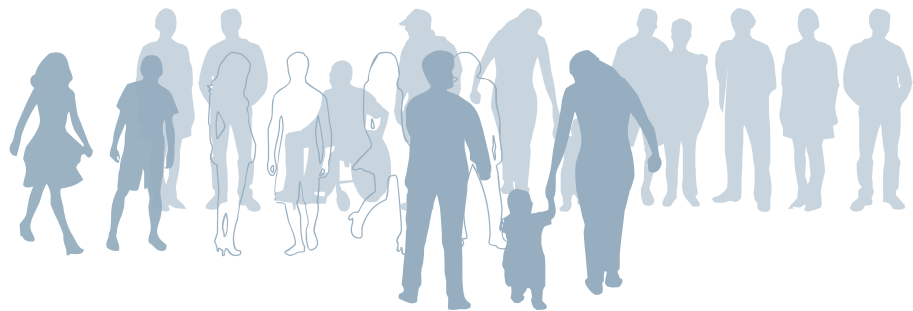
por respetar esos límites, ya que de este modo se previene la contaminación temática, evitando, por ejemplo, comentar los temas laborales en una fiesta de cumpleaños o en las horas de colación.

Junto a lo anterior y de acuerdo a los recursos institucionales con los que se cuenta, es posible incorporar las estrategias que figuran a continuación:

- ***Supervisión externa de casos complejos:*** El apoyo de profesionales con experiencia en el área favorece el proceso de aprendizaje individual y colectivo y, con ello, el control del estrés producido por la responsabilidad de dar respuesta a situaciones de alta complejidad.
- ***Supervisión externa de dinámicas grupales:*** Los procesos que surgen al interior de un equipo que asiste a las víctimas de delito no deben ser descuidados, ya que los riesgos de *burnout* son muy altos. Por lo tanto, es importante contar con el asesoramiento de un/a profesional que pueda develar procesos ocultos y ayudar a la reflexión grupal.
- ***Reuniones para analizar las dinámicas de equipo y el contexto institucional:*** Idealmente, estas reuniones deben contar con un/a moderador/a o facilitador/a externo/a al equipo, puesto que si éste/a es parte del grupo, estaría perjudicando su propio autocuidado y no podría mantener la distancia emocional necesaria en las dinámicas del equipo para abordar aspectos conflictivos o silenciados.
- ***Instancias para el vaciamiento:*** Es importante contemplar la necesidad de compartir experiencias emocionales -producidas por el contacto con víctimas- al momento de delinear un plan de autocuidado. Sin embargo, no es posible asimilar el vaciamiento como la única estrategia, pues ésta produce sólo un alivio momentáneo. Es decir, para que este vaciamiento tenga sentido, las vivencias deben ser compartidas en el marco de un aprendizaje individual y grupal a partir del análisis de la situación.

Finalmente, los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales pueden sentirse sobrecargados/as por la responsabilidad de ayudar a la persona victimizada, ya que muchas veces se les atribuye un rol de expertos que no hace sino aumentar sus sentimientos de agobio. Por lo tanto, es importante que las políticas públicas de prevención de la victimización tengan en consideración que se trata de una responsabilidad compartida y que no puede ser depositada totalmente en uno u otro sector de la sociedad. El autocuidado de los equipos se relaciona con esta perspectiva amplia en relación con la comprensión e intervención en la temática de la violencia y sus causas.





## IX. BIBLIOGRAFIA

### Textos impresos:

Arón, A.M. y Llanos, M.T. “Desgaste profesional”, en: Arón, A.M., *Violencia en la familia. Un modelo de intervención en red: la experiencia de San Bernardo*. Editorial Galdoc (pp. 67-103), Santiago, 2001.

Aliste, M. y Escala, C. *Padres traumatizados por el abuso sexual extrafamiliar de un hijo en etapa pre-escolar*. Documento de trabajo equipo clínico CAVAS, 2006.

A.P.A., *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales*. Barcelona, Ed. Masson, 2002.

Capella, C. y Naar, J. *Acogida a víctimas de violencia sexual* (Diapositivas). Capacitación dirigida a médicos de los servicios de urgencia del Servicio de Salud Metropolitano Sur, presentado por el Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales, Policía de Investigaciones de Chile, 2004.

Contreras, L. y Aliste, M. A. *Entrevista policial en casos de agresiones sexuales* (Diapositivas). Capacitación realizada a las Brigadas de Delitos Sexuales de la Policía de Investigaciones de Chile, 2006.

Esbec, E. “Víctimas de Delitos Violentos. Victimología general y forense”, en Delgado, S. (dir.), *Psiquiatría Legal y Forense*, Tomo II. Madrid, Ed. Colex, 1994.

Fattah, E. “Víctimas y Victimología: Los Hechos y la Retórica” en *International Review of Victimology*, Vol. 3, pp. 13-44, 1994.

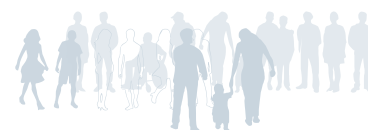
Fernández, J. *Apoyo Psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid, Ediciones pirámide, 2005.

Gilberti, E. “Atención a niños y niñas víctimas: El efecto burnout en los profesionales”, en *Revista del Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la prevención del delito y el tratamiento del delincuente*, Año 14 n° 27, pp 133-148, ILANUD Temas de Victimología, 2006.

Interpol, *Guía de Interpol para Uso de los Encargados de las Investigaciones sobre Delitos Sexuales Contra Menores*, 2ª edición. Interpol, Londres, 2003.

Marchiori, H. *Delito y Seguridad de los Habitantes*. Programa Sistema Penal Derechos Humanos de ILANUD y Comisión Europea, Editorial Siglo XXI, México D.F, 1997.

Minsal *Normas y guía clínica para la atención en servicios de urgencia de personas víctimas de violencia sexual*. Ministerio de Salud, Santiago, 2004.



Minsal *Violencia Intrafamiliar. Detección, Diagnóstico y Tratamiento*. Santiago, Ministerio de Salud, Santiago, 2005.

Morales, G. y Lira, E. “La receta del autocuidado: Los riesgos de equipo en programas de trabajo con violencia”. En Vilches, O. (comp), *Violencia en la cultura: riesgos y estrategias de intervención*. Sociedad Chilena de Psicología Clínica, Santiago, 2000.

Neuman, E. *Victimología. El rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales*. Ed. Cárdenas, México, 1989.

Olivarí, C. y Álvarez, P. “Capacitación y tratamiento en maltrato infantil y violencia intrafamiliar”. En Vilches, O. (comp), *Violencia en la cultura: riesgos y estrategias de intervención*. Sociedad Chilena de Psicología Clínica, Santiago, 2000.

O.N.U. “Declaración de Principios Básicos de Justicia Para Víctimas del Delito y del Abuso de Poder”. En *Víctimas, Derechos y Justicia* tomo III. Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, Córdoba, 1985.

ONU “Manual de Justicia sobre el Uso y Aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder”. En *Víctimas, Derechos y Justicia*, tomo III. Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, Córdoba, 1996.

Quintana, C. “El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave”. En *Revista Psykhe*, vol.14, no.1, pp.55-68, 2005.

Salinas, M. y Escaff, E. “Víctimas de violencia sexual intrafamiliar: variables asociadas a la victimización secundaria”. En *Anales Primer Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*, Santiago de Chile, 1995.

Sename *Guía para la intervención técnica en protección de los derechos de la infancia*. Servicio Nacional de Menores, Santiago, 2005.

Slaikew, K. , *Intervención en crisis*. Editorial El Manual Moderno, México, 1998.

Urrea, J., *Tratado de Psicología Forense*. Siglo XXI Editores Madrid, 2002.

#### **Documentos en línea:**

Almendro, C. y De PabloABLO, R. (2001). “Síndrome de burnout” en *Plataforma Diez Minutos*. Madrid, disponible en: [www.diezminutos.org](http://www.diezminutos.org) (accesado en Septiembre de 2006).

Aprofa, Centro de Atención y Prevención en Violencia Intrafamiliar I. Municipalidad de Santiago. “Guía de Apoyo de Procedimientos en casos de Abuso sexual”. Santiago, Chile. 2001.





Arruabarrena, Maria Ignacia, De Paul, Joaquín. *Maltrato a los niños en la familia. Evaluación y tratamiento*. Ediciones Pirámide, 1º edición, 1994, España.

Arruabarrena, Maria Ignacia, de Paul, Joaquín. *Manual de protección a la Infancia*. Editorial Masson. España.

Barudi, J., *Maltrato Infantil. Ecología Social, Prevención y Reparación*. Santiago de Chile. Editorial Galdoc. 1999.

Barudy, J., *El dolor invisible de la Infancia*. Ed. Paidós. Madrid. 1997.

Campbell, Jacqueline, “Danger Assessment”, C. Ph. D. Cpyrigh 2003, The British Columbia Institute on Family Violence.

Ministerio de Justicia, *Código Procesal Penal Chileno*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Chile. Última modificación, marzo de 2008. Disponible en: [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

Ministerio de Justicia, Código Penal Chileno. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Chile. Última modificación, octubre 2005. Disponible en: [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público de Chile, “Protección de Testigos en Chile”. Presentación realizada en Xª Conferencia Anual y Reunión General Asociación Internacional de Fiscales. 29 de Agosto – 1 de septiembre de 2005, Copenhague, Dinamarca.

División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público de Chile, “La víctima en el nuevo proceso penal: teoría y práctica”, Boletín Jurídico del Ministerio de Justicia, Año 1, N°2-3, Diciembre 2002.

Di Carlo, E. y Equipo, *Nuevas perspectivas desde el paradigma humanista dialéctico*, ed. Lumen Humanitas, Buenos Aires, 1997.

Durán, M. y Montalbán, M (2006) “Estrés en el ámbito policial” en *Las Barricadas*. Disponible en: [www.lasbarricadas.net/policial.doc](http://www.lasbarricadas.net/policial.doc) (accesado en Septiembre de 2006).

Folino O, J., *Evaluación de Riesgo de Violencia*. Traducción al español de *Assessing Risk for Violence HCR – 20*. Christopher D. Webster, Douglas, K y otros; Colección Derecho y Salud Mental. Editorial Interfase Forense 1º Edición. Argentina, Octubre de 2003.

Landrove Díaz, G., *La Moderna Victimología*, Editorial Tirant lo blanch, Valencia, España. 1998

Ley N° 20.066 de *Violencia Intrafamiliar*, Diario Oficial, Santiago, Chile. 07 de octubre de



2005. Disponible en: [www.diariooficial.cl](http://www.diariooficial.cl), [www.dpp.cl](http://www.dpp.cl).

Marchiori, Hilda. *La víctima del delito*. Editorial Manor Lerner, Córdoba, Argentina. 1996.

Ministerio de Salud, *Violencia Intrafamiliar. Detección, diagnóstico y tratamiento. Orientaciones Técnicas para la Atención Primaria*, 2005.

Ministerio Público a) “¿Qué derechos tengo cómo víctimas?” en *Ministerio Público* [en línea]. Santiago, 2006. Disponible en: [www.minpublico.cl](http://www.minpublico.cl) (accesado en diciembre de 2006).

Ministerio Público b). “¿Qué hacemos por ti? Protección” en *Ministerio Público* disponible en: [www.minpublico.cl](http://www.minpublico.cl) (accesado en diciembre de 2006), Santiago, 2006.

O.E.A. “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer” en *Agencia de la ONU para los refugiados*, 1994. Disponible en: <http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/0029.pdf> (accesado en febrero de 2007).

Oficina para Víctimas de Crimen “Respuesta primaria para víctimas del crimen” en *Oficina para Víctimas del Crimen*, 2004. Disponible en: [www.ojp.usdoj.gov/ovc/foreignlang/spanish/firstresponse/bgavoc.html](http://www.ojp.usdoj.gov/ovc/foreignlang/spanish/firstresponse/bgavoc.html) (accesado en noviembre de 2006).

O.N.U. “Convención Internacional sobre los Derechos del Niño” en *UNICEF* [en línea]. Santiago, 1989; disponible en: [http://www.unicef.cl/derecho/texto\\_convencion2.htm](http://www.unicef.cl/derecho/texto_convencion2.htm) (accesado en febrero de 2007).

Peñaloza, Cecilia, Svenska Arensburg, Magdalena Donoso. *Estudio Evaluación de Riesgo y Vulnerabilidad en Víctimas y Testigos usuarios de las URAVIT y de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos*. Fiscalía Nacional, agosto de 2005.

Recomendación del Consejo de Europa N° R (85) 11, sobre la *Posición de la Víctima en el Derecho Penal y en el Proceso Penal*, 28 de junio de 1985.

República de Chile, “Código Sanitario”, Santiago, 1967; disponible en: <http://www.sso.cl/legislacion.htm> (accesado en febrero de 2007).

República de Chile. “Código Penal” en *Biblioteca del Congreso Nacional* Santiago, 2006; disponible en: <http://www.bcn.cl/leyes/pdf/actualizado/1984.pdf> (accesado en febrero de 2007).

República de Chile. “Código Procesal Penal” en *Biblioteca del Congreso Nacional* [en línea]. Santiago, disponible en: <http://www.bcn.cl/leyes/pdf/actualizado/176595.pdf> (accesado en febrero de 2007).



Rodríguez, Manzanera, Victimología, Ed. Porrúa, México, 2000.

Rover, C. (1999) “Las fuerzas de policía y de seguridad: Un nuevo interés para los derechos humanos y el derecho humanitario”, en *Revista Internacional de la Cruz*, N° 835, pp 637 – 647. Disponible en: [www.icrc.org/Web/spa/sitespa0.nsf](http://www.icrc.org/Web/spa/sitespa0.nsf) (accesado en septiembre de 2006).

Sernam (S/F). “Ley de Violencia Intrafamiliar: Ley n° 20.066” (diapositivas), Servicio Nacional de la Mujer. Disponible en: [www.sernam.cl/admin/docdescargas/seccion/categorias/subcategorias/subcat\\_143.ppt](http://www.sernam.cl/admin/docdescargas/seccion/categorias/subcategorias/subcat_143.ppt), (accesado en diciembre de 2006).

Sluzki, Carlos. *La Red Social: Frontera de la Práctica Sistémica*. Editorial Gedisa, Primera edición, Barcelona. España, 1996.

S.O.S. Víctimas, “Víctimas de delitos violentos”, en *SOS Víctimas*, 2006. Disponible en: [www.sosvictimas.org](http://www.sosvictimas.org) (accesado en diciembre de 2006).

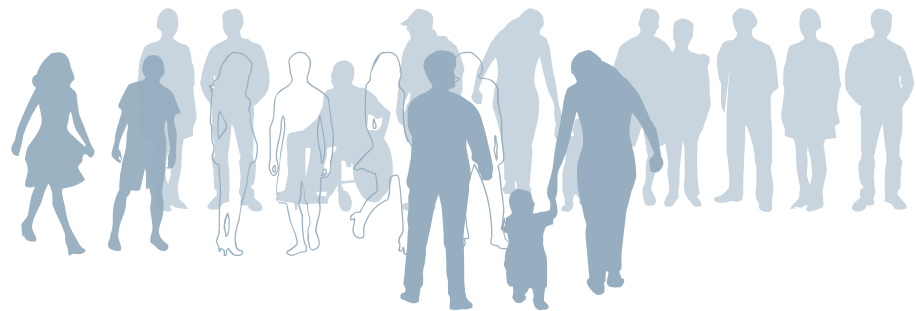
UNICEF “Guía de Apoyo para el Trabajo con Niños y Mujeres” en UNICEF, 2004. Disponible en: <http://www.unicef.cl/centrodoc/ficha.php?id=2> (accesado en febrero de 2007).

Waller, Irvin, “Víctimas del Crimen: Haciendo justicia para su apoyo y protección”. (documento no publicado).











# SÚMATE por un Chile + seguro

Estrategia Nacional de Seguridad Pública



GOBIERNO DE CHILE



**PDI**

POLICÍA DE INVESTIGACIONES  
DE CHILE



MINISTERIO  
PÚBLICO

REPÚBLICA DE CHILE