

INTERNATIONAL VICTIMOLOGY WEBSITE

IVW would like to thank the Office of Human Rights and Justice of the Judicial Branch of the Province of Cordoba, Argentina, for making this online version of the *UN Handbook* in Castilian Spanish possible. It was first published in print in *Víctimas, Derechos y Justicia*, an Office of Human Rights and Justice publication. We would also like to express our deep appreciation to the editorial team who prepared the text: Hilda Marchiori; Wilfrido Pérez; María de los Ángeles Bonzano de Saiz; César Fortete, María Alejandra Reinato, María Laura Valles, Mercedes de la Rúa and Romina Maxzúd.

**MANUAL DE JUSTICIA
SOBRE EL USO Y APLICACIÓN DE LA DECLARACIÓN
DE PRINCIPIOS BÁSICOS DE JUSTICIA
PARA VÍCTIMAS DE DELITO Y ABUSO DE PODER (*)**

PREFACIO

El delito tiene un enorme costo físico, financiero y emocional para sus víctimas. El 29 de Noviembre de 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Declaración de Principios de Justicia Básicos para las Víctimas de Delito y Abuso del Poder (Resolución 40/34. anexo, de la Asamblea General) basándose en la convicción de que las víctimas deberían ser tratadas con compasión y respeto por su dignidad y que tienen derecho a una diligente compensación por el daño que han sufrido, a través del acceso al sistema de justicia penal, a compensación y los servicios de asistencia en su recuperación. La Declaración recomienda medidas a ser tomadas en función de las víctimas del delito, en los niveles internacionales, regionales y nacionales, para mejorar el acceso a la justicia y trato justo, restitución, compensación y asistencia. Señala también los pasos principales a seguir para prevenir la victimización relacionada al abuso de poder y para proveer soluciones a las víctimas.

En Mayo de 1996, la Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal de las Naciones Unidas, en su quinta sesión, adoptó la resolución de desarrollar un manual o manuales sobre el uso y aplicación de la Declaración (resolución del Consejo Económico y Social 1996/14). El *Manual sobre Justicia para las Víctimas* fue elaborado en respuesta a esa resolución. Una breve *Guía para Diseñadores de Políticas* también ha sido desarrollada para remarcar programas y políticas que han sido aplicadas en varias jurisdicciones para implementar la Declaración y asegurar que la efectividad y equidad de la justicia penal, incluyendo formas de apoyo relacionadas, para que sean mejoradas de tal modo que los derechos fundamentales de las víctimas del delito y de abuso del poder sean respetadas.

En la Declaración, las *víctimas* son definidas en sentido amplio como las personas que, individual o colectivamente, han sufrido daño, incluyendo lesiones, físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo real de sus derechos fundamentales, a través de actos u omisiones que sean violaciones de las leyes penales nacionales o de normas relacionadas a los derechos humanos internacionalmente reconocidas.

La experiencia de muchos países alrededor del mundo ha mostrado que una forma efectiva de dirigirse a las víctimas del delito es establecer programas que provean apoyo social, psicológico, emocional y financiero y que efectivamente ayuden a las víctimas dentro de la justicia penal y las instituciones sociales. Este *Manual* está diseñado como una herramienta para la implementación de programas de servicios para víctimas y para el desarrollo de políticas, procedimientos y protocolos sensibles a las víctimas para las agencias de justicia penal y otras que entren en contacto con las víctimas. Estas pueden incluir la policía y otros oficiales de la ley, fiscales, abogados de víctimas, jueces, personal correccional, proveedores de salud y salud mental, trabajadores sociales, ombudsmen, líderes espirituales, organizaciones civiles, líderes tradicionales, comisiones de derechos humanos, legisladores, representantes elegidos y otros. Se aplica asimismo para aquellos a quienes las víctimas buscan en su círculo inmediato –su familia, vecinos, amigos– y a varias estructuras de apoyo informales, espontáneas y locales.

Este *Manual* delinea los pasos básicos para desarrollar servicios comprensivos de asistencia a víctimas del delito. Por ejemplo, el primer paso en la provisión de servicios a las víctimas debería ser siempre la provisión de seguridad física y necesidades médicas inmediatas a las mismas. Muchas víctimas también pueden beneficiarse de servicios como terapia en crisis o apoyo terapéutico a largo plazo, compensación, acompañamiento a la justicia y otros servicios legales. Ciertos tipos de víctimas pueden requerir atención adicional que no puede ser completamente abarcada por este *Manual*. Pueden ser necesarios manuales adicionales sobre como trabajar con individuos que han sufrido tipos específicos de

victimización tales como abuso de menores, violencia doméstica, ataques sexuales o crímenes de odio. Manuales adicionales pueden explorar más aun respuestas a víctimas de torturas u otras victimizaciones masivas que ocurren donde los sistemas legales y sociales han colapsado o son efectivamente incapaces de cumplir sus funciones. Manuales adicionales se pueden centrar en el trabajo de profesiones específicas.

Este *Manual* ha sido diseñado reconociendo que las diferencias surgen cuando sus principios son aplicados en el contexto de distintos sistemas legales, estructuras de apoyo social y situaciones de vida. No todo lo esbozado en el *Manual* será necesariamente apropiado o incluso posible en diferentes situaciones. El *Manual* no está pensado para ser prescriptivo sino para servir como conjunto de ejemplos para que las jurisdicciones examinen y sometan a prueba. Los autores son concientes de las dificultades enfrentadas a lo largo del mundo en la asignación de recursos para servicios para las víctimas. Varios de los programas recomendados en el *Manual* requieren significativas inversiones de tiempo, personal y recursos financieros. Además, algunas recomendaciones pueden requerir cambios legislativos. En muchas jurisdicciones, por ello, las recomendaciones pueden parecer irreales. De todos modos, estos programas y sus principios subyacentes han sido sometidos a prueba en muchos países con resultados exitosos. Pueden contribuir a satisfacer las necesidades fundamentales de las víctimas, acelerar la recuperación, restaurar la vitalidad a una comunidad y asegurar la justicia. Esta inversión puede proveer significativos resultados a corto y largo plazo.

Expertos de más de 40 países han participado en el desarrollo de este *Manual*. No obstante, los autores representan sólo algunas de las muchas distintas jurisdicciones alrededor del mundo y sólo algunas de la profesiones que ayudan a las víctimas. Los puntos de vista y experiencia de las personas de países particulares puede, consecuentemente, recibir quizás excesiva atención. Se espera que en los meses y años por venir profesionales, investigadores y diseñadores de políticas, alrededor del mundo contribuyan con información acerca de sus propias experiencias y programas, ajusten la información presentada en este *Manual* para satisfacer sus necesidades específicas y sistemas legales y ofrecer sugerencias sobre como mejorar el *Manual*. La más amplia relevancia posible del mismo será una meta continua en la búsqueda por aliviar el trance de las víctimas del delito y el abuso de poder alrededor del mundo.

INTRODUCCIÓN

AL MANUAL DE JUSTICIA PARA VÍCTIMAS

En los sistemas de justicia tradicionales, las víctimas de la agresión generalmente han encontrado apoyo y ayuda en su familia, aldea o tribu. La red social informal atenúa el impacto de la victimización y ayuda a la víctima a recuperarse. Esta misma red a menudo ayuda en la resolución del conflicto y en asegurar que cualquier decisión tomada sea realmente implementada. Dentro de este contexto, se da por sentado que la víctima (y sus familiares), el autor del delito (y sus familiares), y el grupo social entero compartirán el peso de enfrentar el conflicto.

En muchas partes del mundo, con la creciente complejidad de la sociedad y la evolución de sistemas de justicia, el Estado ha asumido gradualmente un rol dominante en el proceso de justicia. Formas específicas de comportamiento son definidas por el Estado como delitos, los cuales han llegado a ser vistos más como delitos contra el Estado que violaciones a los derechos de las víctimas. El Estado finalmente se hizo cargo de la responsabilidad de investigar el delito, la acusación del sospechoso, la adjudicación y el cumplimiento de una decisión de condena. A la víctima se le ha dado poco margen para la participación directa. Aunque era a menudo la víctima quien denunciaba el delito a las autoridades, las decisiones subsiguientes llegaron a hacerse más en función de los intereses del Estado y de la comunidad que de los de la víctima.

Esto no significa que el desarrollo histórico haya sido una simple disminución en la posición de la víctima. Los sistemas de justicia tradicionales no han sido invariablemente ideales desde la perspectiva de la víctima; la movilización de la comunidad hacia el autor del delito dependía en gran medida del poder social de la víctima y de su grupo social. Por otra parte, la sociedad moderna ha buscado proveer protección extendida a la víctima a través de leyes penales y sistemas de seguridad social. Además, los diferentes sistemas de justicia penal y otras formas de justicia no han seguido todos un camino idéntico de desarrollo. En algunos sistemas de la actualidad, tales como los de los países musulmanes y de varios países europeos, la víctima juega un rol clave a través del proceso de justicia penal.

Sin embargo, a mediados del siglo veinte, en muchas sociedades la víctima podría ser definida como la “persona olvidada” en la administración de la justicia. Se había prestado considerable atención a asegurar un proceso legítimo, para el imputado, el cual es, después de todo, tratado con un castigo impuesto por el Estado, y debería, por ello, contar con toda posibilidad de establecer su inocencia y/o presentar otras consideraciones en su defensa. Este grado de atención, no obstante, no ha sido prestado a la víctima. El Estado se asumía como el representante de los intereses de la víctima y por ello no se percibió la necesidad de la participación directa de la víctima en los procesos.

Desde los estudios de Benjamin Mendelsohn y Hans von Hentig en la década del '40, los problemas enfrentados por las víctimas cobraron creciente atención, tanto en la sociedad en general como en su interacción con el sistema de justicia penal en particular. Muchas víctimas enfrentan tratos insensibles por parte de la policía, los fiscales y los funcionarios judiciales, ocasionándose así un “segundo daño”. Esto se aplica particularmente a categorías vulnerables de víctimas, tales como poblaciones migratorias, minorías y víctimas de ataques sexuales, así como refugiados, prisioneros de guerra y víctimas civiles de guerra y contiendas civiles. Aún si el autor del delito es detenido y llevado a juicio, la experiencia de las víctimas en muchas jurisdicciones es de marginación donde no tienen la oportunidad de expresar sus puntos de vista y preocupaciones en el proceso de justicia penal ni en los organismos de derechos humanos o en los tribunales internacionales. Muchos sistemas no permiten que la víctima entable su demanda civil en conjunción con los procedimientos penales. Aún si el autor del delito es condenado, las sanciones (a menudo una multa, libertad condicional o

prisión) tienen poca relevancia para la víctima, más allá de corroborar que el autor sea castigado.

También otros factores, tales como los cambios en la sociedad, que han acrecentado el alcance e impacto de la victimización, han llevado a una re-evaluación fundamental de la posición de la víctima. La incidencia del delito y el abuso de poder ha aumentado en todo el mundo. Al mismo tiempo, los patrones tradicionales de solidaridad y dependencia social han sido trastocados. Los cambios en los modos de producción y las inclinaciones a la urbanización, que han sido acompañadas por una extensiva migración interna e internacional y el deterioro de la infraestructura social han disminuido el rol de la familia extensa y la fuerza de los controles sociales. La sensación de desorientación, ansiedad y aislamiento (*anomie*), el desempleo, y el debilitamiento de los esquemas de apoyo social han socavado la capacidad de los individuos para recuperarse de la victimización.

Varias jurisdicciones han intentado responder a estos desafíos y reforzar la posición de la víctima, así como asegurar el acceso a servicios adecuados. Uno de los primeros pedidos de reforma vino de Margaret Fry en el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, quien en los primeros años de la década del '50 propulsó los refugios para la mujer golpeada, esquemas de compensación del Estado para víctimas de delito, y por la reconciliación entre autor y víctima del delito. El primer esquema de compensación del Estado para víctimas de delitos violentos fue adoptado por Nueva Zelanda en 1963. Otros ejemplos de reformas tempranas incluyen la legislación de protección infantil de Israel de 1955, y el establecimiento de refugios para víctimas de violencia doméstica y los centros de crisis para víctimas de ataques sexuales en el Reino Unido durante los primeros años de la década del '70.

A nivel internacional, el interés en las víctimas puede ser rastreado al menos hasta los congresos internacionales de finales del siglo XIX, donde, por ejemplo, muchos abogaron por una vuelta general a la reparación en la justicia penal, tema que ha sido tratado en años más recientes por organizaciones como la Asociación Internacional de Ley Penal, la Sociedad Internacional de Defensa Social y la Sociedad Internacional de Criminología. El primer gran encuentro internacional centrado específicamente en las víctimas fue el primer Symposium sobre Victimología, que tuvo lugar en Israel en 1973, y que llevó al establecimiento de la Sociedad Mundial de Victimología en 1979. Otras entidades internacionales se han ocupado desde entonces con temas centrales en relación a víctimas del delito y abuso de poder. En el nivel intergubernamental, el trabajo del Consejo de Europa llevó, en 1983, a la adopción de la Convención Europea sobre Compensación a Víctimas de Delitos Violentos (la cual entró en vigencia en 1988), la recomendación respecto de la posición de la víctima dentro de la estructura de la ley y el proceso penal, en 1985, y la recomendación sobre asistencia a víctimas y prevención de la victimización, en 1987.

La adopción de Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas del Delito y Abuso de Poder por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1985 no es el único ejemplo de la actividad de Naciones Unidas en esta área. El trabajo de Naciones Unidas para prevenir el abuso de poder y las violaciones a los derechos humanos es de larga data e incluye entre sus logros la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, la Convención sobre Prevención y Castigo del Delito de Genocidio, la Convención sobre Protección de Todas las Personas de Ser Sujetas a Torturas y Otros Tratos y Castigos Crueles, Inhumanos o Degradantes, la Convención sobre los Derechos del Niño, y la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Naciones Unidas también ha desarrollado pautas internacionales para reducir abusos contra los ancianos, los discapacitados y los enfermos mentales, y ha diseñado los principios básicos para la reparación a víctimas de graves violaciones a los derechos humanos y de lesa humanidad. En años recientes el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas ha trabajado para establecer dos tribunales penales

internacionales ad hoc para Rwanda y Yugoslavia. El esfuerzo por establecer una corte penal internacional permanente, que ha continuado por décadas, está ahora cerca de convertirse en una realidad a través de la acción de Naciones Unidas. El Comité Preparatorio para el Establecimiento de una Corte Penal Internacional ha dado consideración positiva a previsiones relacionadas a las víctimas, en particular en lo que respecta a la creación propuesta de una unidad de testigos y víctimas.

A nivel práctico, Naciones Unidas ha procurado proveer asistencia humanitaria a víctimas de desastres naturales y causados por el hombre. Sus operaciones de mantenimiento de la paz también han procurado asistir a víctimas de violencia étnica y conflictos civiles. Los esfuerzos de Naciones Unidas en la prevención de la discriminación a las mayorías, y la violencia hacia refugiados y otros objetivos vulnerables, especialmente migrantes, mujeres y niños (incluyendo el Programa Internacional para la Eliminación de la Explotación del Trabajo Infantil) son ejemplos adicionales. Más trabajo se requiere, de todos modos, para consignar totalmente los requerimientos especiales de las víctimas del delito en países en vías de desarrollo y en países con economías en transición, así como categorías especiales de víctimas como víctimas de genocidio, terrorismo, crimen organizado y otros tipos de victimización masiva.

El trabajo de individuos, organizaciones, Gobiernos y cuerpos internacionales para restituir a las víctimas su debido lugar en los sistemas legales y aumentar la cantidad y calidad de asistencia disponible para las víctimas no ha sido fácil. Los sistemas legales han evolucionado gradualmente a lo largo de siglos, y las propuestas de reformas para beneficiar a las víctimas han generado preocupaciones de que puedan disminuir los derechos legítimos de otros, como los imputados y sospechosos. Más aún, ha resultado a menudo difícil sensibilizar respecto del hecho de que el cambio es necesario a representantes claves del sistema de justicia penal, diseñadores de políticas, legisladores y miembros de la comunidad.

Puede haber, de hecho, áreas donde los intereses de las víctimas están enfrentados con los de otros. El establecimiento de servicios para las víctimas requiere recursos que podrían consecuentemente no estar disponibles para otros propósitos. Varios derechos procesales, tales como el derecho a la confidencialidad y la protección, deben estar equilibrados con los derechos del imputado, tales como el derecho de confrontar al denunciante y el de preparar su defensa. En la mayoría de los casos, no obstante, no hay tal conflicto. Aunque los servicios requieren recursos, debería hacerse notar que cualquier miembro de la comunidad podría volverse una víctima y que la mayoría de los delitos contribuyen a la victimización de otros miembros de la comunidad y al deterioro de la armonía comunitaria y social. Un nuevo marco de justicia devolutiva, que involucre al autor del delito, la víctima y la comunidad en la creación de un abordaje equilibrado a la justicia, se está volviendo cada vez más popular. La asistencia a las víctimas neutraliza los efectos deletéreos, reafirma la solidaridad social y así beneficia a la comunidad en general. Los abordajes devolutivos, tales como los de mediación y reconciliación autor-víctima, pueden también generar un efecto preventivo. Asegurar que la víctima posea los medios de auxilio y compensación, en acuerdo con el sistema legal vigente, ayuda a asegurar que se haga justicia y está claramente dentro del interés de la sociedad.

Esto es verdad no sólo dentro de los países sino también a través de las fronteras. El crecimiento del delito transnacional ha hecho indispensable la colaboración internacional en contra del mismo. El crimen organizado, especialmente el tráfico de seres humanos, el terrorismo y otras formas de violencia, cobran multitudes de víctimas y requiere una respuesta concertada, incluyendo medidas preventivas.

La victimización masiva ha cobrado incontables vidas y cegado expectativas humanas. El quiebre del dominio de la ley y de las instituciones básicas en estas situaciones desesperadas ha hecho una prioridad urgente en muchos países el establecimiento, o restablecimiento, de un sistema de justicia eficaz y puede requerir la ayuda de la comunidad

internacional. Prevenir estos cataclismos no es sólo una tarea para sociedades individuales sino la responsabilidad de toda la comunidad mundial.

Capítulo I

EL IMPACTO DE LA VICTIMIZACIÓN

Fin: *Toda organización de asistencia diseñadora de políticas de asistencia a la víctima debería entender el impacto de la victimización para promover la comprensión de la necesidad de asistencia.*

Objetivos: *La comprensión de las organizaciones de asistencia a la víctima y otros que trabajan con o para las víctimas sobre el espectro universal de reacciones de las víctimas y además entender que estas reacciones pueden expresarse de modos que reflejan una cultura específica.*

A. El impacto físico y económico de la victimización

En el momento del delito, o al descubrir que un delito ha ocurrido, las víctimas suelen experimentar un número de reacciones físicas al acontecimiento. Estas pueden incluir un incremento de la adrenalina en el cuerpo, aumento del ritmo cardíaco, hiperventilación, estremecimientos, llanto, aturdimiento, sensación de estar paralizado o experimentar los acontecimientos en cámara lenta, sequedad en la boca, potenciación de los sentidos particulares, tales como el olfato, y la respuesta de “combatir o huir”. Es común perder el control sobre sus funciones intestinales. Algunas de estas reacciones físicas pueden no ocurrir hasta que el peligro haya pasado. Pueden repetirse en un momento posterior cuando el delito es recordado.

Después del delito, las víctimas pueden sufrir una variedad de efectos físicos, que incluyen insomnio, apetito irregular, estupor, tensión muscular, náusea y decrecimiento de la libido. Tales reacciones pueden persistir por un tiempo después que el delito ha ocurrido.

El daño físico causado por la victimización puede no ser siempre inmediatamente visible. Esto puede ser particularmente verdadero en los casos de violencia doméstica, donde se lesionan partes del cuerpo normalmente cubiertas por vestimenta.

Los daños faciales son los más frecuentes en otras formas de asalto. Las víctimas sufren una variedad de daños físicos, incluyendo abrasiones y moretones, roturas de nariz, mandíbula y pómulo, y daño o pérdida de dientes. Otras lesiones pueden estar asociadas a ataques que involucren cuchillos o armas de fuego.

Los daños físicos pueden ser un efecto permanente del delito y hay evidencia de que esto tiene un efecto negativo en la recuperación psicológica a largo plazo, ya que las cicatrices físicas sirven como constante recordatorio del delito. Factores culturales, genéricos y ocupacionales pueden afectar la reacción de un individuo a las cicatrices o discapacidades permanentes, así como la reacción de otros.

El impacto económico del delito está menos documentado. Las víctimas pueden contraer costos de los siguientes modos:

1. Reparación de propiedad o reemplazo de posesiones,
2. Instalación de medidas de seguridad,
3. Acceso a servicios de salud,
4. Participación en el proceso de justicia penal, asistiendo al juicio por ejemplo,
5. Obtención de ayuda profesional para afrontar el impacto emocional,
6. Gastos de funeraria y entierro.

En algunos casos, las víctimas pueden sentir una necesidad de mudarse, proceso que puede aparejar gastos económicos. Como resultado del delito, el valor de la propiedad puede descender.

A largo plazo, el delito logra afectar negativamente el empleo de la víctima. A la víctima le puede resultar imposible volver a trabajar o ver su desempeño afectado negativamente, causando degradaciones en escalafones laborales, bajas de salario y posibles despidos. Esto es particularmente probable en las situaciones donde el delito ocurrió en el ámbito laboral, ya que suele ser difícil para la víctima evitar gente o situaciones que llevaron a la victimización inicial.

Las relaciones maritales y otros tipos de relaciones de las víctimas del delito tienen alta probabilidad de verse afectadas y esto logra tener un efecto significativo en la posición social y económica de la familia.

Investigaciones demuestran que los efectos de onda de choque (*shock waves*) de la victimización afectan no sólo a la víctima sino también a su familia más inmediata, así como, parientes, vecinos y conocidos. Esto es verdad para las consecuencias tanto emocionales como económicas, y los efectos pueden durar años o incluso una vida. En el caso de genocidio, abuso de menores, exposición a la violencia y abuso de poder, los efectos suelen transmitirse de una generación a la otra. Mientras esto es esperado en relación a delitos tales como asesinato, tortura y violación, es posible también que los delitos de asalto, robo y hurto dejen sentimientos perdurables de impotencia, inseguridad, ira y miedo. No sólo los individuos sino también las comunidades y organizaciones pueden ser victimizadas, llevando a su deterioro a lo largo del tiempo a medida que la confianza decae, el miedo aumenta y el costo económico de la victimización se hace insostenible.

Los efectos de la victimización golpean particularmente fuerte a los pobres, los desamparados, los discapacitados y los marginados sociales. Investigaciones muestran que aquellos ya afectados por victimización previa son particularmente susceptibles de ser nuevamente victimizados a través de la misma u otras formas de delito. En muchos países estas víctimas reiteradas se encuentran usualmente en comunidades con niveles altos de delito y son también un fenómeno común en tiempos de guerra.

En lo que respecta al impacto por abuso de poder, en años recientes, los conflictos armados se han cobrado innumerables víctimas, mayormente en poblaciones civiles, con mujeres y niños como objetivos principales. Guerras tribales, conflictos étnicos y otros conflictos fratricidas, violaciones masivas, secuestros o expulsiones, “limpiezas étnicas”, torturas, detenciones arbitrarias y asesinatos han aumentado mucho el costo humano. La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados estima que a comienzos de 1996 había aproximadamente 13.2 millones de refugiados, 3.4 millones de repatriados, 4.6 millones de desplazados internos y 4.8 millones de víctimas por el conflicto armado a nivel global.

El uso de niños soldados (de 10 años o aun más jóvenes) en algunos lugares, la servidumbre infantil y nuevos tipos de esclavitud, la venta y explotación sexual de menores, también en conexión con el “turismo sexual”, y el secuestro y asesinato de niños de la calle han incrementado la escala de victimización. El Fondo para los Niños de Naciones Unidas estima que durante la última década unos 1.5 millones de niños han sido asesinados en conflictos armados, otros 4 millones han quedado con discapacidades, mutilados, cegados o con daños cerebrales y muchos más han quedado psicológicamente traumatizados. Al menos 5 millones de niños han sido arrancados de sus comunidades; entre 100 millones y 200 millones de niños son explotados laboralmente; y muchos están viviendo y trabajando en las calles, donde a menudo son víctimas de empleadores inescrupulosos y “escuadrones de la muerte.”

Su mismo status los convierte en refugiados o en personas desplazadas internamente, presa fácil para el abuso y a menudo son sujetos a una victimización secundaria. Es, por ejemplo, el caso

de la violencia ejercida contra trabajadores migratorios¹, los cuales pueden volverse víctimas de abuso físico, de acoso mental y sexual causado por sus empleadores, intermediarios o la policía, además de ser sometidos a la servidumbre económica. Los refugiados y trabajadores migratorios también se vuelven blancos de los “crímenes de odio” y de prácticas explotadoras.

B. Daño psicológico y costo social

El delito es vivido usualmente como más grave que un accidente o desgracia. Es difícil enfrentarse con el hecho de que las pérdidas y las lesiones han sido causadas por el acto deliberado de otro ser humano. Al mismo tiempo, es evidente a partir de la investigación y la experiencia que es imposible predecir como responderá un individuo a un crimen específico.

Un modo de conceptualizar las reacciones comunes al delito es como un proceso con cuatro etapas. La reacción inicial puede incluir una sensación de choque (*shock*), miedo, enojo, desamparo, incredulidad y culpa. Tales reacciones están bien documentadas en los momentos inmediatamente después del delito. Algunas de estas reacciones también pueden volver a ocurrir en una etapa posterior, por ejemplo, al asistir al juicio o al ir al hospital para recibir tratamiento médico. El enojo es una reacción que algunas víctimas y asistentes encuentran difícil de manejar. Puede dirigirse hacia otras víctimas, asistentes, observadores, organizaciones y también hacia sí mismo. Entre algunos grupos y en algunas culturas puede haber un sentimiento de que está mal expresar el enojo aún cuando se siente intensamente. Las víctimas pueden estar presionadas para controlar sus emociones.

Estas reacciones iniciales pueden ser seguidas por periodos de desorganización, los que se manifiestan a través de efectos psicológicos como pensamientos penosos sobre el evento, pesadillas, depresión, culpa, miedo y una pérdida de confianza y estima. Puede parecer que la vida se torna más lenta y pierde su sentido. La fe y creencias previas pueden ya no brindar consuelo. Las respuestas de conducta pueden incluir abuso de alcohol o sustancias, fragmentación de las relaciones sociales, evitación de personas y situaciones asociadas al delito, y aislamiento social.

Para mucha gente esto es seguido por un periodo de reconstrucción y aceptación, que lleva a la normalización o adaptación. Las etapas tempranas de enfrentarse con el delito son a menudo caracterizadas por un pensamiento retrospectivo, en el que las víctimas desean que todo sea como era antes y poder volver el tiempo hacia atrás. Esta etapa crucial en la recuperación implica en las víctimas la aceptación total de la realidad de lo que ha sucedido. Puede ser necesaria una reconstrucción cognitiva, en la que las víctimas reinterpretan su experiencia para disminuir los efectos del delito y posiblemente encontrar una explicación para lo que ha ocurrido o evaluar el evento como conductor hacia un crecimiento personal.

Los límites entre estas diferentes etapas nunca están tan claramente definidos como se sugiere aquí y las divisiones pretenden ser una ayuda a la comprensión del proceso antes que una descripción categórica. De todos modos, las víctimas pueden no progresar rápidamente a través de las etapas, sino que pueden oscilar entre las mismas en distintos momentos.

La medida en que los individuos (víctimas, testigos, miembros de la familia, miembros de la comunidad) pueden ser afectados por el delito variará enormemente; en un extremo, la gente puede, desestimar delitos graves sin ningún efecto visible, en el otro extremo, puede “estancarse” en una etapa particular y nunca avanzar.

1. *Desorden de estrés post-traumático*

En 1980, la Asociación Psiquiátrica Norteamericana agregó el Desorden de Strés Post-Traumático (DEPT) a la tercera edición de su *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (Manual de Diagnóstico y Estadística de Desordenes Mentales)*, que es su esquema de clasificación nosológica (posteriormente revisada en 1987, con una cuarta edición publicada en 1994). La Organización Mundial de la Salud ha refinado su clasificación de tales desórdenes en la décima edición de la *International Classification of Diseases (Clasificación Internacional de Enfermedades)*. Desde una perspectiva histórica, el cambio significativo introducido por el concepto de DEPT fue la estipulación de que el agente etiológico estaba fuera del individuo (es decir, el evento traumático), antes que en una debilidad inherente al individuo (una neurosis traumática). La llave a la comprensión de la base científica y la expresión clínica del DEPT es el concepto de “trauma”.

Un evento traumático fue conceptualizado como claramente distinto de los factores stresantes dolorosos que constituyen las situaciones normales de la vida como el divorcio, el fracaso, el rechazo, la enfermedad grave, los reveses financieros y situaciones similares. Esta dicotomización entre traumático y otros factores stresantes estaba basada en la suposición de que, aunque la mayoría de los individuos tienen la habilidad de enfrentarse con el estrés ordinario, sus capacidades de adaptación se ven probablemente abrumadas cuando se confrontan con un factor stresante traumático.

Hay variaciones individuales en la capacidad para enfrentarse con el estrés catastrófico. Mientras que alguna gente expuesta a eventos traumáticos no desarrolla DEPT, otros entran dentro de los criterios para desorden de estrés agudo, el que generalmente dura no más de cuatro semanas después del evento, mientras que otros desarrollan un pleno DEPT. Como se observa con el dolor, la experiencia traumática es filtrada a través de procesos emocionales y cognitivos antes de poder ser evaluado como una amenaza extrema. Por las diferencias individuales en este proceso de evaluación, la gente parece tener distintos umbrales de trauma, algunos están más protegidos y otros más vulnerables a desarrollar síntomas clínicos tras la exposición a situaciones extremadamente stresantes. Debe enfatizarse, no obstante, que la exposición a eventos como la violación, la tortura, el genocidio y estrés severo en zona de guerra son vividas como traumáticas casi universalmente. Datos recientes de la Encuesta de Co-mórbido Nacional (*National Comorbidity Survey*) de los Estados Unidos de América indican que los índices de preponderancia de DEPT son del 5 por ciento entre los hombres norteamericanos y del 10 por ciento entre la mujeres norteamericanas.

El criterio de diagnóstico para el DEPT incluye una historia de la exposición a un “evento traumático” y síntomas para cada uno de los tres grupos de síntomas: recuerdos persistentes, síntomas de evitación/aturdimiento, y síntomas de hiper excitación. Un criterio adicional se relaciona con la duración de los síntomas. A diferencia de la reacciones de estrés agudo, que pueden aparecer en minutos de estrés excepcional y desaparecer en pocas horas o, a lo sumo, en pocos días, particularmente si el estrés fue transitorio, el DEPT surge como una respuesta demorada o dilatada hacia un evento estresante excepcional. Usualmente comienza a pocos días o semanas del evento traumático. Su curso varía en gravedad y desarrollo y, aunque la mayoría de las víctimas se recupera, algunas continúan con síntomas por años o de por vida. Más aun, hay evidencia de transmisión intergeneracional donde los hijos de los sobrevivientes del trauma también presentan síntomas de DEPT.

El criterio de recuerdos persistentes incluye síntomas que son quizás los síntomas mas distintivos y rápidamente identificables del DEPT. Para individuos con DEPT, el evento traumático se mantiene, a veces por décadas o de por vida, como una experiencia psicológicamente dominante que retiene su poder de provocar pánico, terror, miedo, angustia o desesperación, como se pone de manifiesto en fantasías diurnas, pesadillas traumáticas o actuaciones psicóticas conocidos como escenas retrospectivas (*flashbacks*) de DEPT.

El criterio de evitación/aturdimiento consiste en síntomas que reflejan estrategias cognitivas, emocionales o de conducta por la cuales pacientes con DEPT intentan reducir la similitud que los expondría a estímulos miméticos del trauma o, si expuestos, minimizar la intensidad de su respuesta psicológica. Las estrategias de conducta incluyen el evitar cualquier situación en la que perciben un riesgo de confrontar tales estímulos. Los síntomas, abarcados por el criterio de hiper excitación claramente se asemejan a aquellos observados en desórdenes de pánico y ansiedad generalizadas.

2. Stréss post-traumático silencio”

y la “conspiración de

La negación de un trauma físico y sus consecuencias ha sido un tema prevaleciente y consistente del siglo veinte. Hay buena evidencia de que cuando alguien relata su trauma y no se le cree (algo frecuente), es porque los otros no quieren saber. Escuchar, compartir y mirar desde dentro las experiencias horribles nos recuerda nuestra propia vulnerabilidad sin mitigar, nuestro desamparo e impotencia. Otra forma de racionalización es “culpar a la víctima”, como culpar a la víctima de la violación por haber caminado sola o haberse vestido atractivamente.

Los eventos stresantes de la vida parecen desencadenar una fuerte necesidad en las víctimas por compartir. No obstante, tras eventos traumáticos extremos, las víctimas pueden participar en la “conspiración de silencio” de no compartir sus experiencias y sus secuelas. En su estudio de víctimas de torturas, Weisaeth y Lind ² descubrieron que menos de 1 cada 10 víctimas revelaba detalles de su experiencia tras su liberación. Ciertas experiencias son rara vez reveladas a menos que sean específicamente preguntadas por otro que se ve como confiable y es por ello una potencial fuente de apoyo.

Aunque las modernas telecomunicaciones proveen más y más información instantánea sobre hechos mundiales, se ha discutido que una mayor y más intensa “cobertura” puede llevar a la apatía como esfuerzo para poder lidiar con permanentes, abrumadoras noticias de eventos angustiantes llevando a un distanciamiento psicológico del sufrimiento. Con la exposición paralela de películas y videos de ficción, la distinción entre realidad y fantasía se torna difusa. La guerra puede incluso transformarse en un entretenimiento. El peor escenario posible ocurre cuando el mundo es un testigo impotente y sus esfuerzos son meramente simbólicos, apuntados solamente a dar la impresión de que algo se está haciendo. No obstante, debería señalarse que a la visión alternativa sostiene que los avances en las telecomunicaciones son un factor de gran contribución al incremento de la preocupación humana por los demás.

3. El efecto del trauma en respuestas posteriores

La literatura sobre el rol del trauma previo en la respuesta posterior al trauma ofrece dos perspectivas contrastables. La primera, la perspectiva de la vulnerabilidad, sostiene que el trauma previo deja daños psíquicos permanentes quedando los sobrevivientes más vulnerables cuando posteriormente se enfrentan a stréss extremo. La segunda, la perspectiva de flexibilidad, sostiene que lidiar bien con el trauma inicial fortalecerá la resistencia a los efectos de traumas futuros. Ambas perspectivas reconocen diferencias individuales en la respuesta al trauma, que la exposición a grandes traumas puede abrumar la predisposición y la experiencia previa, y que los factores post-traumáticos humanos y ambientales juegan papeles importantes en la adaptación.

La evidencia reciente tanto de los sobrevivientes del Holocausto como de los veteranos de combate claramente apoya la perspectiva de la vulnerabilidad. Hechos posteriores de la vida, tales como la jubilación, el que los hijos dejen la casa, la muerte de un ser querido y otros hechos stresantes fueron detonadores que aceleraron y desenmascararon DEPT latentes. Solomon y Prager encontraron resultados similares en ancianos israelíes sobrevivientes del Holocausto durante la Guerra del Golfo³. Del mismo modo, el primer estudio neurobiológico de sobrevivientes al Holocausto provee evidencia de las anormalidades biológicas que en pacientes jóvenes con DEPT persisten en sobrevivientes mayores.

Estos y otros estudios sugieren efectos de por vida similares a los del trauma en otras poblaciones de víctimas, más notoriamente en sobrevivientes de victimización masiva. Estudios recientes indican que la victimización del delito aumenta el índice de depresión, DEPT, abuso de sustancias y cigarrillos entre mujeres mayores de 50 en una muestra nacional de mujeres. Estos descubrimientos subrayan la importancia de examinar todas las poblaciones que han sido expuestas a traumas graves. Los temas involucrados pueden ser particularmente aplicados a poblaciones que han sufrido traumas masivos como las armenias, camboyanas, rwandesas, y víctimas de tortura de otros países. Los recientes trágicos eventos en países como Bosnia-Herzegovina, Somalia y el Sudán indudablemente tendrán un costo de largo alcance y requerirán intervención y estrategias de prevención a largo plazo. Es por ello una tarea de la política tanto clínica como social incorporar un marco de trabajo multidimensional e interdisciplinario para diseñar respuestas adecuadas.

C. Victimización secundaria por la administración de justicia penal y la sociedad

La *victimización secundaria* se refiere a la victimización que ocurre no como un resultado directo de la acción delictiva sino a través de la respuesta de las instituciones y los individuos hacia la víctima.

La victimización secundaria institucionalizada es más clara dentro del sistema de justicia penal. En ciertos momentos puede alcanzar una negación completa de los derechos humanos para víctimas de grupos culturales particulares, clases o un género particular, mediante la negativa a reconocer su experiencia como la de una victimización por el delito. Puede causarse por conductas inapropiadas de la policía u otro personal de la justicia penal. Más sutilmente, el proceso completo de la investigación penal y el juicio pueden causar una victimización secundaria, por la investigación, a través de decisiones sobre si procesar o no, por el juicio mismo y la sentencia del autor, por su eventual liberación. La victimización secundaria a través del proceso de justicia penal puede ocurrir por dificultades en el balance de los derechos de la víctima y los derechos de los imputados o del autor del delito. Normalmente, sin embargo, ocurre porque aquellos responsables por instruir los procesos y procedimientos de justicia penal lo hacen sin considerar la perspectiva de la víctima.

Otras instituciones que entran en contacto con la víctima pueden causar una victimización secundaria. Las políticas hospitalarias pueden restringir el acceso de parientes al cuerpo del ser querido. El rápido cronograma de la sala de emergencia puede entrometerse en el retraimiento de una víctima de ataque sexual u ofender su sentido de dignidad. Las autoridades escolares pueden desestimar el relato de abuso de un niño. Los doctores pueden no reconocer signos de abuso conyugal. Los representantes de iglesias pueden intentar guiar a las víctimas en caminos de perdón y reconciliación antes de que estén preparados o contra

sus deseos. La investigación, filmación, fotografía y reportajes intrusos o inadecuados de los medios también son factores.

Incluso las instituciones diseñadas para ayudar a las víctimas del delito, tales como servicios a la víctima, compensación a la víctima, servicios a refugiados e instituciones de salud mental, pueden tener algunas políticas y procedimientos que llevan a la victimización secundaria.

La actitud de los individuos también es importante. Algunas personas con las que la víctima tiene contacto (por ejemplo, familia, amigos y colegas) pueden desear distanciarse ellos mismos de lo penoso del delito culpando a la víctima por lo que ha ocurrido. Ellos pueden ver el comportamiento de la víctima como si hubiera ayudado, o incluso causado, la victimización. Ellos pueden negar el impacto del delito en la víctima urgiéndola a olvidar el delito y continuar con su vida. Las familias pueden ser una influencia particularmente poderosa al respecto.

Las *víctimas de abuso de poder* tienen una dificultad particular en el reconocimiento de que han sido victimizadas. La esencia del abuso de poder es que es cometido por quienes se espera protejan la población. El impacto y la soledad de la victimización puede ser mucho más grande para estas víctimas. Con respecto al abuso de poder, por delitos cometidos por grupos particulares dentro de un país (sectas o grupos dominantes, compañías, etc.), una pronta condena de la acción por parte del Estado y por parte de la comunidad de la víctima ayudará, como así también el mensaje transmitido por cualquier accionar práctico. Donde el autor es el mismo Estado, el problema principal de las víctimas puede ser obtener reconocimiento de que el delito haya ocurrido. Aquí, los grupos para ofrecer apoyo pueden conformarse por gente que comparte las características de aquellos que han sido victimizados o que hayan sido ellos mismos victimizados previamente. A veces, por necesidad, deben estar ubicados fuera del país.

La victimización relacionada a la violencia de la comunidad derivada de conflictos étnicos, raciales, religiosos o sociales y/o la represión requiere estrategias multidimensionadas de prevención y control, así como especial atención dada a las víctimas. Las implicancias del trauma severo no son sólo para el presente, sino también para el futuro. La perpetuación del círculo vicioso de la violencia familiar es bien conocido, pero el impacto masivo de una violencia más general, de muerte y desórdenes, en niños y en el futuro de sociedades enteras, está recién comenzando a recibir atención en profundidad. Las consecuencias para los niños, sea sirviendo como peones de un conflicto armado, como víctimas o como espectadores de actos reprochables, son necesariamente de largo alcance y para ello debe haber contra-estrategias.

Capítulo II

PROGRAMAS DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

Fin: *El fin de un programa de asistencia a la víctima es asistir a las víctimas a enfrentar sus traumas emocionales, participar en el proceso de justicia penal, obtener reparación y enfrentar problemas asociados a la victimización.*

Objetivos: *Los objetivos del programa son hacer lo siguiente:*

- (a) Incrementar el compromiso de los Gobiernos y organizaciones a hacer todo lo posible para ayudar a las víctimas;*
- (b) Incrementar el alcance y disponibilidad de los servicios a las víctimas durante la victimización y a lo largo de las secuelas;*
- (c) Ampliar las oportunidades de la víctima de participar en todas las etapas críticas del proceso de justicia penal y asegurar la consideración del impacto de la victimización sobre la víctima en todos los sistemas de justicia penal y tribunales internacionales;*
- (d) Aumentar la coordinación y el trabajo en redes de todas las instituciones apropiadas indicadas, organizaciones, grupos y familias, sistemas comunitarios y de parentesco, que provean servicios a las víctimas o afecten el tratamiento de las víctimas para poder desarrollar un sistema integrado de asistencia a la víctima;*
- (e) Mejorar la calidad del alcance a las víctimas necesitadas y su tratamiento;*
- (f) Estar alerta con respecto a las necesidades únicas de nuevas poblaciones de víctimas, o de víctimas poco atendidas.*

A. Iniciando un programa de asistencia a la víctima

El primer paso en cumplir estos fines y objetivos a menudo es establecer, por parte de los gobiernos y/o instituciones de la comunidad adecuadas, programas de servicio a la víctima dedicados a proveer servicios a las víctimas y ayudarlas a enfrentar los efectos de la victimización y sus secuelas.

Los programas deben estar bien organizados, tener fines claramente definidos y estar provistos de personal adecuado (*) (con personal asalariado y voluntarios), y buscar el apoyo de otros en una red de trabajo con autoridades gubernamentales.

Los programas deben tener la capacidad de proveer un sistema comprensivo de servicios a las víctimas. Si ofrecen servicios más limitados, tales servicios tienen que estar coordinados con otros para asegurar la continuidad del apoyo a las víctimas.

1. Evaluando las necesidades y recursos de la jurisdicción

Cuando se inicia el programa de asistencia a la víctima debe hacerse una evaluación de las necesidades existentes y los recursos disponibles en la jurisdicción. Esta evaluación debe actualizarse a medida que sea necesario. Los objetivos de la evaluación podrían incluir lo siguiente:

1. Determinar el índice de victimización;
2. Determinar los tipos de victimización;
3. Obtener una comprensión general de las necesidades de las víctimas en la jurisdicción;
4. Evaluar los recursos existentes disponibles para cubrir estas necesidades;
5. Determinar que problemas o barreras impiden la participación de la víctima en el proceso judicial;
6. Determinar que asistencia es necesaria;

3. Identificar políticas, procedimientos o leyes que necesiten ser modificadas o presentadas.

Para obtener una comprensión general de las necesidades de las víctimas en una jurisdicción, es importante analizar las falencias y las prioridades de los servicios a las víctimas en existencia, para poder identificar que servicios faltantes son los adecuados para que el programa los implemente. Es también importante tener en mente aspectos especiales tales como información sobre edad, raza, antecedentes étnicos, religión, estado civil, geografía, circunstancias económicas, educación y cultura. (Para una lista comprensiva de los parámetros de programa, o temas a considerar en el desarrollo de un programa, ver el anexo II de este Manual).

(a) Cuerpos de asesores

Puede ser muy útil establecer un grupo formal o informal de asesores para supervisar la evaluación. Idealmente, este grupo debería basarse en el conocimiento y los intereses de representantes de varias profesiones y otros sectores de la sociedad. El grupo asesor puede incluir representantes de la policía, fiscalía, profesionales de la salud (incluyendo salud mental), círculos académicos, el gobierno local, los representantes de gente que trabaje con autores de delito, y de la comunidad en general y/o voluntarios. Semejante base amplia promueve la cooperación inter-institucional así como los abordajes interdisciplinarios y provee una mejor imagen de las necesidades y recursos en una jurisdicción. También facilita la recopilación de información y la recolección de datos.

El grupo de consulta debería representar plenamente la jurisdicción, incluyendo hombres y mujeres de edades diversas, y representantes de las diferentes razas, religiones, culturas, áreas geográficas y grupos económicos de la comunidad.

La amplitud de la evaluación puede definirse con la ayuda de un cuerpo asesor. Durante el primer año, el asesoramiento debería incluir la comunidad o jurisdicción entera a la que el programa servirá. No obstante, los programas que sirven sólo a un tipo de víctima pueden limitar el asesoramiento de las necesidades de ese grupo de población particular. Mientras mayor sea la amplitud del asesoramiento, más útil sería para definir las necesidades e identificar los recursos disponibles para todas las víctimas necesitadas.

El primer requisito para evaluar el resultado previsto entre las necesidades y la provisión de asistencia es establecer la necesidad obteniendo datos precisos sobre la incidencia y preponderancia de la victimización. Las fuentes probables de datos para el cálculo incluyen las siguientes:

3. Denuncias policiales;
3. Encuestas de la comunidad sobre ciudadanos individuales, grupos de la comunidad y líderes de la comunidad;
3. Encuestas de instituciones de servicio social;
3. Encuestas de profesionales de justicia penal;
3. Observación activa del proceso de justicia penal;
3. Un estudio de la ley penal en la jurisdicción;
3. Encuestas de victimización y entrevistas a víctimas;
3. Denuncias de los medios;
3. Denuncias de los testigos;
3. Denuncias de los médicos;
3. Datos de servicios basados en la comunidad.

Se deberían hacer esfuerzos para respetar la confidencialidad de los datos de la víctima según los requisitos legales.

(b) Encuestas sobre víctimas

La información de las denuncias policiales sola no bastará para la evaluación: información de 52 países muestra que los índices de denuncia hechas por las víctimas son del 30-40 por ciento del total, con índices de denuncia por delitos como ataque sexual siendo tan bajos como del 10 por ciento. Los índices más bajos de denuncia se encuentran en los países menos desarrollados.

Las encuestas de victimización son el mejor modo de determinar su incidencia y preponderancia, pero es costoso realizarlas correctamente y mantenerlas actualizadas (*). Más aun, es improbable que reflejen ciertos delitos, como agresión conyugal, abuso de menores, abuso de ancianos y abuso de poder, que son delitos que usualmente no son denunciados. Para tales delitos la “cifra negra” de victimizaciones desconocidas se mantendrá elevada. Sin embargo, es crucial llevar adelante encuestas sobre victimización de estos grupos especiales de manera que la respuesta a la asistencia a la víctima sea adecuada en índole y características.

Estas encuestas pueden también pasar por alto el efecto de casos repentinos, aislados de violencia masiva, tales como ataques terroristas, masacres o secuestros. Habiendo obtenido la mejor estimación posible de la victimización, el siguiente paso es determinar precisamente los costos económicos, médicos, psicológicos y de otra índole que la victimización acarrea a las víctimas. Los países desarrollados tienen varios sistemas de información que ayudan a determinar los niveles de victimización (al menos para individuos). No obstante, la investigación sugiere que incluso estos sistemas de información abarcan sólo una fracción de los costos totales que el delito causa a sus víctimas. Por ello, cualquier estimación de lo previsto probablemente subestimaré el nivel de las necesidades de las víctimas en comparación a la asistencia disponible, a menos que los costos de las víctimas sean totalmente considerados.

Por ejemplo, un estudio del Buró de Estadísticas Judiciales en el Departamento de Justicia de Estados Unidos encontró que en 1992, las víctimas norteamericanas de delitos perdían \$17.6 billones en costos directos, que incluía pérdidas por robo de propiedad o daño, pérdidas de dinero, gastos médicos y pérdida de pagos causados por heridas o actividades relacionadas al delito. Para la víctima de abuso de poder, especialmente en áreas devastadas por la guerra; los costos se magnifican y deben necesariamente incluir los costos para la comunidad y la sociedad de la restauración de la masivamente dañada infraestructura de un país.

La provisión de asistencia a víctimas individuales usualmente incluirá servicios a la víctima y compensación formales y/o restitución tanto de fuentes gubernamentales como no gubernamentales. La asistencia se puede proveer a las “co-víctimas”, como a las familias de las mismas víctimas. A esto se agregan –y son normalmente más utilizadas por la víctima- las fuentes informales de asistencia como familia, vecinos, amigos y otros. Los empleadores a veces ofrecen asistencia. Los planes de seguros públicos y privados pueden estar disponibles para asistir las necesidades médicas y psiquiátricas, así como las pérdidas de propiedad, asesoramiento a través de los procedimientos legales y deberían por ello, estar incluidos si contemplan las necesidades de las víctimas, aun si ese no es su objetivo primario.

Si la información sobre la incidencia y preponderancia de la victimización de individuos y de sus costos es escasa en general, es aún mas escasa cuando se trata de crímenes contra negocios o contra grupos colectivos. Pocos países tienen modos permanentes y sistemáticos de obtener esta información. El registro internacional contemplado sobre victimización comercial será un esfuerzo pionero para solucionar este problema. Establecer la causa de pérdidas de negocios puede ser problemático en muchos casos, por ejemplo, achicamiento del inventario, que puede resultar de robo o ratería, robo por empleados, facturación fraudulenta o deficiente contabilidad. Pero, cualquiera sea la causa, los fracasos

comerciales debido al delito dañarán la comunidad a través de la pérdida de una fuente de empleos y de impuestos, llevando a un “daño de la comunidad entera” que se extiende más allá del establecimiento comercial individual.

Las fuentes de asistencia a los negocios victimizados pueden incluir préstamos y subsidios gubernamentales, así como seguros públicos y privados. Los individuos que son victimizados en conexión con su empleo o, por ejemplo, a través de formas de fraude a gran escala pueden estar autorizados a participar en programas especiales de asistencia provistos por el gobierno o por el empleador.

Con referencia a las víctimas colectivas de abuso de poder, tales entidades como el Alto Comisionado de Naciones Unidas para Refugiados y la Federación Internacional de Cruz Roja y Sociedades del Creciente Rojo (*Red Crescent Societies*) tienen mecanismos de asesoramiento que son parte de sus programas de respuesta.

2. *Pasos en la implementación*

La evaluación completa debe ser usada para determinar que servicios faltan en la jurisdicción y cuales son los servicios prioritarios. Evaluaciones actualizadas tendrían que llevarse adelante en conexión con evaluaciones periódicas de la calidad de entrega del servicio.

Implementar un sistema de asistencia a la víctima involucra un número de pasos, independientemente de la jurisdicción y del alcance del programa:

1. Establecer los fines del servicio (ver el análisis abajo detallado);
2. Desarrollar un programa anual;
3. Asegurar el reconocimiento y apoyo oficial para resaltar el status y peso del programa;
4. Definir las necesidades presupuestarias y las fuentes de financiamiento;
5. Localizar espacio adecuado y apropiado para las oficinas;
6. Establecer un sistema para el manejo de casos;
7. Establecer pautas para entrega de un servicio, prestando especial atención a la seguridad del personal pago y voluntario, especialmente en áreas afectadas por guerra;
8. Desarrollar descripciones del trabajo del personal asalariado y voluntario;
9. Contratar, reclutar, seleccionar o identificar personal asalariado y voluntario;
10. Capacitar al personal;
11. Establecer servicios de comunicación telefónica local y larga distancia o de comunicación alternativa donde sea apropiado;
12. Identificar métodos de transporte o un plan para mejorar el acceso físico de las víctimas a los servicios;
13. Proveer o mejorar el equipamiento en las oficinas;
14. Informar y coordinar con instituciones de derivación para desarrollar una estrategia de informar al público sobre la disponibilidad de los servicios, la naturaleza de los mismos y como contactarlos;
15. Entrenar personal en las instituciones de derivación para evaluación de crisis y técnicas de derivación; las pautas para la derivación deberían ser pensadas para que otorguen debida atención a la seguridad del personal del programa y la necesidad de las víctimas por confidencialidad;
16. Desarrollar una política de relaciones públicas.

3. *Acceso a los servicios*

Los servicios a la víctima idealmente deberían estar preparados para asistir a todas las víctimas. No obstante, en base a los recursos, los conocimientos de los expertos del programa, las instituciones existentes, y un análisis de las necesidades de una jurisdicción, urge que los

programas prioricen la implementación de servicios y ofrezcan un servicio completo para las víctimas en un determinado periodo de tiempo. Al determinar las prioridades, se sugiere que los programas usen una aproximación sistemática a la toma en consideración de la gravedad del hecho de la victimización y su impacto en la víctima.

Los programas de asistencia pública tienen que desarrollarse para víctimas que requieren mayor atención en una jurisdicción específica. Los servicios de apoyo tendrían que estar disponibles durante las horas del día laboral. Sin embargo, un programa más abarcativo debería tener todos los servicios disponibles 24 horas al día; donde sea apropiado y posible. Tales servicios podrían brindarse por teléfono, a través de respuesta en la escena, visitas domiciliarias o servicios abiertos. A menudo, el alcance de los programas se restringe a grandes centros urbanos; por ello, las pequeñas ciudades y pueblos cercanos no son considerados. Los proveedores de servicios deberían estar concientes de servir a todos aquellos con necesidad, sin importar los inconvenientes.

Para servir a las víctimas que no contactan inmediatamente a una institución, que no son inmediatamente derivadas a los servicios de asistencia o que no pertenezcan a la población de víctimas prioritarias del programa, se sugieren varios métodos para contactarlas. Los consejeros para crisis entrenados en protocolos de selección podrían controlar las denuncias policiales dos veces a la semana, en la medida de lo posible, de acuerdo a las leyes sobre lo privado. Los oficiales de policía, siguiendo el entrenamiento adecuado, podrían revisar los reportes y seleccionar casos para derivación. El programa podría alentar al personal policial, profesionales de la medicina, maestros, religiosos y/o instituciones de servicio social para avisar a las víctimas de la existencia del programa y preguntar a las víctimas si objetan ser derivadas al programa para posterior asistencia. Si no hay objeción, la derivación podría entonces realizarse. Cualquiera sea el método utilizado, las víctimas tendrían que ser contactadas lo antes posible para ser informadas de la disponibilidad de los servicios.

4. Uso de la información

El programa debería asegurar que los siguientes puntos se mantengan:

1. Que el fin de recolección de información esté claramente establecido;
2. Sólo se realizan a la víctima las preguntas necesarias;
3. Sólo la información necesaria es recogida, registrada o mantenida;
4. Los profesionales deben saber qué información es necesaria;
5. Las víctimas serán informadas sobre como se utilizará la información;
6. La confidencialidad de la información se mantiene de acuerdo a la ley (y donde la ley falte, de acuerdo a los estándares internacionales);
7. La información deberá ser utilizada sólo para el propósito para el cual fue recogida.

5. Tipos de Servicios

El programa debería asegurar la provisión de al menos los siguientes nueve grupos de servicios (para más detalles, ver la sección B de este capítulo):

1. Intervención de crisis;
2. Acompañamiento terapéutico;
3. Asesoramiento y representación legal;
4. Apoyo durante la investigación del delito;
5. Apoyo durante el proceso y el juicio;
6. Apoyo después de la resolución del caso;
7. Entrenamiento para profesionales y personal asociado sobre aspectos relacionados a las víctimas;

- 2. Prevención de la violencia y otros servicios de prevención;
- 3. Educación pública sobre aspectos relacionados a las víctimas.

Todos los profesionales en asistencia a la víctima idealmente deberían recibir un mínimo de 40 horas de entrenamiento anterior al servicio sobre victimización, asistencia a la víctima y prevención (particularmente en la prevención de la violencia), y también continuar su adiestramiento sobre estos temas durante el servicio.

Los programas deben definir y revisar estándares de servicio y, dentro de las pautas del programa, establecer prioridades para los tipos de servicios a ser implementados primero. Programar la incorporación progresiva de todos los servicios a cinco años de su inicio.

6. Pautas para desarrollar abordajes multidisciplinarios

Para desarrollar abordajes multidisciplinarios a la asistencia a la víctima, un programa debería hacer lo siguiente:

- 1. Establecer una red multidisciplinaria para la duración del programa (*);
- 2. Identificar servicios disponibles a través de asociaciones, así como posibles falencias y aquellos que deberían enmendarlas;
- 3. Determinar la responsabilidad de cada miembro de la sociedad para evitar la duplicación a través de un sistema de derivaciones;
- 4. En casos donde la infraestructura de la comunidad no es funcional, como en las situaciones de abuso de poder, una multitud de organizaciones no gubernamentales puede estar operando. Por ello, es imperativo establecer una oficina de coordinación para asegurar el uso más eficiente de los recursos multidisciplinarios existentes.

B. Tipos de servicios a ser provistos

Fin: Promover los estándares para la implementación de programas y para individuos que trabajan con víctimas para asistir mejor a víctimas a enfrentar el trauma emocional, participando del proceso de justicia penal, obtener reparación y superar los problemas asociados causados por el impacto de la victimización.

Objetivo: Asegurar que tanto el programa mismo como otras agencias designadas provean los nueve conjuntos de servicios mencionados en la sección A de este capítulo.

La mayoría de los servicios son descritos en los términos de su función primaria (provisión de apoyo emocional, asistencia directa e información). En conexión con cada conjunto, se identifica un estándar mínimo de servicio. La experiencia ha demostrado que estos servicios mínimos, donde son necesitados en el caso individual, son centrales en la recuperación de la víctima. Se identifican servicios adicionales. El programa idealmente debería asegurar que estos servicios sean también provistos en la jurisdicción. (Algunos conjuntos de servicios se superponen para asegurar la continuidad y provisión de la asistencia).

El programa de asistencia a la víctima no debe necesariamente proveer todos estos servicios. Si el servicio ya existe en la comunidad, el programa no debería buscar duplicar su trabajo. Si un servicio necesitado no existe, entonces el programa debería proveerlo directamente, o ayudar a promover su provisión a través de otra institución.

1. Intervención en crisis

Los programas de apoyo a las víctimas deberían buscar proveer al menos los siguientes servicios:

- ⋄ *Apoyo emocional*: apoyo terapéutico, acompañamiento en intervención en crisis;
 - ⋄ *Asistencia directa*: derivación de emergencia o asistencia directa con cuidado médico, refugio, comida, cuidado de sus dependientes, reparación de la propiedad y tratamiento para el abuso de sustancias;
 - ⋄ *Información*: información y derivación para cubrir las necesidades y preocupaciones inmediatas relacionadas a los derechos de las víctimas;
- Además, los programas de apoyo a la víctima deberían buscar, en lo posible, proveer:
- ⋄ *Apoyo emocional*: en la notificación de muerte y para la identificación del cuerpo; en la notificación del delito a la familia inmediata u otros;
 - ⋄ *Asistencia directa*: para cubrir la necesidad inmediata de vestimenta, refugio de emergencia/protección, dinero y transporte, limpieza de la escena del delito y reparaciones de emergencia, protección a través de las ordenes de restricción ;
 - ⋄ *Información*: Información sobre ayuda económica de emergencia, etc.

2. Acompañamiento, apoyo terapéutico

Los programas de apoyo a las víctimas deberían proveer al menos los siguientes servicios de asesoramiento, apoyo terapéutico:

- ⋄ *Apoyo emocional*: terapia de apoyo individual y grupal;
- ⋄ *Asistencia directa*: con derivaciones o asistencia directa con refugios, albergues protectores;
- ⋄ *Información*: como prevenir más victimización y abuso de sustancias, e información y derivación de los servicios sociales, de salud y salud mental.

Además, los programas de apoyo a la víctima deberían incluir los siguientes servicios o terapias de apoyo:

- ⋄ *Apoyo emocional*: consejo, terapias a largo plazo e intervención en salud mental para responder al trauma;
- ⋄ *Asistencia directa*: asistencia con reemplazo de los documentos robados, dañados o de algún modo extraviados, y arreglos conducentes a la reparación o reemplazo de propiedad robada, dañada o de algún modo extraviada;
- ⋄ *Información*: Información y derivación sobre recursos legales fuera del sistema de justicia penal, que incluya ombudsmen, asociaciones de derechos humanos y medios de recursos locales o internacionales.

3. Asesoría Legal

Los programas de apoyo a la víctima deberían buscar proveer al menos los siguientes servicios de asesoría legal:

- ⋄ *Asistencia directa*: los servicios generales de asesoría para la provisión de asistencia en tramitar las solicitudes para la compensación o seguro privado de la víctima, intervención para asegurar la continuidad del crédito, vivienda o empleo de la víctima, con protección mediante ordenes de protección y reubicación o refugios para víctimas cuando sea necesario para asegurar el acceso al sistema de justicia penal u otros tribunales.

4. Apoyo durante la investigación del delito

Los programas de apoyo a la víctima deberían buscar proveer al menos el siguiente apoyo durante la investigación:

- ⋄ *Apoyo emocional*: Acompañamiento en las ocasiones de identificación del acusado y otras entrevistas de la justicia penal, acompañamiento al examen de evidencia y

acompañamiento para la identificación de cuerpos, de la escena del crimen y de evidencia;

⋄ *Asistencia directa:* En la pronta devolución de los objetos de la propiedad, compensación de las víctimas, restitución, órdenes de protección y refugios o lugares seguros disponibles para las víctimas;

⋄ *Información:* Al primer contacto con el sistema de justicia penal y el imputado (de acuerdo a lo apropiado en la jurisdicción), información sobre el progreso de la investigación, información sobre el proceso de justicia penal, e información sobre los derechos de la víctima en la escena del delito; más adelante en el proceso penal, la información sobre la detención del imputado, fianza y bono, medidas para asegurar la reparación, la protección de evidencia para examen forense, información sobre asistencia médica en el peritaje forense e información sobre la prevención de una mayor victimización.

Además, los programas de asistencia a la víctima tendrían que buscar, cuando sea posible, proveer el siguiente apoyo durante la investigación:

⋄ *Apoyo emocional:* en la situación de la notificación de defunción;

⋄ *Asistencia directa:* limpieza de la escena del delito, establecimiento de un proceso de identificación del autor en el que la víctima evite confrontación directa, asistencia médica en todos los peritajes forenses y asistencia en la preparación de la información sobre la intimidación de la víctima;

⋄ *Información:* información sobre caminos alternativos de recurso legal e identificación de las principales instituciones gubernamentales involucradas en los procedimientos de investigación.

5. Apoyo durante el proceso y el juicio

Los programas de apoyo a la víctima deberían buscar proveer al menos el siguiente apoyo durante el proceso y el juicio:

⋄ *Apoyo emocional:* apoyo personal a lo largo de las audiencias, entrevistas, verificaciones y el juicio;

⋄ *Asistencia directa:* coordinación de las presentaciones de la víctima en las audiencias, entrevistas y el juicio con el fin de minimizar el número de presentaciones, provisión de o reembolso por el transporte, y donde sea aplicable, para el estacionamiento, asistencia con la restitución, asistencia con la participación de la víctima en el proceso de administración de justicia penal (que incluya la implementación de todos los derechos para presentar información relacionada a la víctima en instancias críticas de la toma de decisiones), provisión de lugares seguros para las víctimas separadas de los imputados y testigos de la defensa cuando se asista a audiencias o entrevistas;

⋄ *Información:* Información personal sobre los derechos de las víctimas, las responsabilidades del personal de la justicia penal y las sanciones relevantes si estas responsabilidades no son atendidas; información sobre el progreso del proceso y el juicio, que incluya cualquier propuesta de alegatos, programas alternativos de condena, o procesos con penas comunitarias ; información sobre qué se espera de las víctimas en el proceso de justicia penal en cada instancia de los procedimientos de la misma.

Además, los programas de apoyo a la víctima deberían buscar, donde sea posible, proveer lo siguiente durante el proceso:

⋄ *Apoyo emocional:* derivación para al asesoramiento, apoyo terapéutico; facilitar apoyo de grupo cuando hay múltiples víctimas involucradas;

- ⋄ *Asistencia directa*: reembolso por el tiempo sin trabajar cuando la víctima sea llamada a testificar, provisión de vestimenta adecuada para víctimas, arreglos para el cuidado de niños en el Tribunal o arreglos para la protección de niños fuera del Tribunal y asegurarse que la restitución se asegure en todos los casos;
- ⋄ *Información* sobre el derecho de la víctima para requerir la publicación de la sentencia.

6. *Apoyo después de la disposición del caso*

Además, los programas de apoyo a la víctima deberían buscar proveer al menos el siguiente apoyo después de la disposición del juicio:

- ⋄ *Apoyo emocional*: consejo, apoyo terapéutico durante cualquier proceso de apelación;
- ⋄ *Asistencia directa*: sanción de órdenes de restitución, asistencia con participación en los procedimientos o audiencias para la revocación de *probation*, o libertad condicional, clemencia, donde sea aplicable;
- ⋄ *Información*: sobre los derechos de la víctima y las secuelas del caso luego de la resolución con el primer contacto tras la disposición, e información sobre el status o liberación del autor tras la disposición del caso.

Además, cuando la víctima lo pida o esté de acuerdo, los programas de apoyo a las víctimas deberían, donde sea posible, disponer el arreglo de servicios víctima-autor, tales como el diálogo y mediación víctima-autor, clases de educación de víctimas y paneles sobre el impacto a las víctimas.

7. *Entrenando profesionales asociados*

Los programas de apoyo a la víctima deberían buscar establecer fuerzas de tarea multidisciplinarias para la promoción de abordajes interdisciplinarios a la asistencia a la víctima y patrocinar programas de entrenamiento interdisciplinario sobre temas relacionados a las víctimas, al menos para el personal policial y los fiscales.

Además, los programas de apoyo deberían buscar, donde sea posible, identificar todos los otros grupos profesionales que trabajen directamente con víctimas en la jurisdicción y diseñar e implementar programas educativos preparatorios sobre temas relacionados a las víctimas para estudiantes de esas profesiones, así como implementar el entrenamiento y educación para profesionales activos. Estos grupos pueden incluir jueces, personal correccional, representantes de los medios, consejeros y profesores escolares y universitarios, personal médico y de hospital, instituciones de salud mental, investigadores de las causas de fallecimiento, encargados de funerarias, sacerdotes, miembros de las comisiones de derechos humanos y ombudsmen.

8. *Servicios de educación pública*

Los programas de apoyo deberían buscar desarrollar e implementar un plan de educación pública.

Además, los programas de asistencia a la víctima tendrían que buscar, donde sea posible, trabajar con los medios para promover la difusión de una toma de conciencia de temas relacionados a las víctimas. Deberían también desarrollar y diseminar estándares de práctica aceptable (un código de ética) para proteger a las víctimas del sensacionalismo y la publicidad, que probablemente agravan su victimización.

9. *Servicios de prevención*

La experiencia muestra que para muchos modos de delito, si no la mayoría, la mejor predicción de victimización futura es la victimización pasada; las víctimas reiteradas dan cuenta de una proporción sustancial de la carga de casos para la policía y las instituciones de

servicio a las víctimas. Por ello, los programas de asistencia a las víctimas deberán buscar integrar programas de prevención del delito como parte de las estrategias de asistencia a la víctima para prevenir la victimización.

Además, los programas de apoyo a la víctima tendrían que, donde sea posible, establecer un comité de prevención de victimización con instituciones públicas y privadas para coordinar una estrategia comprensiva de prevención de la victimización (tanto en el nivel individual e institucional) e integrar la información de la prevención de la victimización en campañas mediáticas y currícula en todos los niveles educacionales. La información reunida por las víctimas y sus circunstancias debería utilizarse para diseñar los programas de prevención del delito con mayor precisión.

10. *Estableciendo estándares de buena praxis y códigos de ética*

Para mantener un alto nivel de servicio en los programas de apoyo a las víctimas, deberían desarrollarse estándares escritos para los individuos que trabajen con víctimas, así como para individuos en su trabajo con colegas y profesionales asociados. La uniformidad de estándares es particularmente importante cuando se proveen servicios en situaciones internacionales, donde personas y organizaciones de diversos países se juntan en un solo equipo que coopera dentro de un mismo código de ética.

C. Respuesta a la crisis, acompañamiento o apoyo terapéutico y asesoría legal

Fines:

- (1) *Asistir a las víctimas a enfrentar la crisis inmediata-mente posterior a la victimización.*
- (2) *Asistir a las víctimas a enfrentar la crisis en curso y la respuesta social hacia la victimización usando modelos tradicionales o estructurados, o una combinación de distintos modelos.*

Objetivos: *La intervención en crisis debería buscar asegurar la integridad y seguridad de las víctimas. Al mismo tiempo, deberá proveer una oportunidad a las víctimas a desahogarse o contar su relato de lo ocurrido, sus reacciones al incidente, para reasegurarse de la validez de sus reacciones y prepararse para enfrentar las secuelas del incidente.*

1. *Integridad y seguridad*

La primera preocupación de cualquier interventor de crisis debería ser la integridad física de la víctima. Hasta que esté claro que la víctima no está en peligro físico o en necesidad de asistencia médica de emergencia, los otros aspectos pueden dejarse de lado. Esto no siempre es inmediatamente obvio. Las víctimas que padecen un *shock* (choque) físico pueden no estar alertas de los daños que han recibido o de los peligros que aun enfrentan.

Una preocupación paralela debería ser si la víctima se siente a salvo. La víctima puede no sentirse a salvo en las siguientes circunstancias: (a) la víctima puede ver u oír al autor siendo interrogado por la policía; (b) la víctima está siendo interrogada por la policía en el lugar donde el ataque ocurrió; (c) a la víctima no se le da tiempo para cambiarse la ropa rota o perdida; (d) la víctima está hambrienta, con frío e incómoda; (e) el autor no ha sido detenido y ha amenazado con volver; (f) el autor es conocido de la víctima; o (g) la familia de la víctima, sus amigos o los testigos son amenazados. Cualquiera de estas situaciones puede hacer a la víctima sentirse insegura aún si hay oficiales de policía o personal de seguridad presentes.

Una prioridad para algunas víctimas y sobrevivientes es, también, la seguridad de otros. Si una pareja ha sido asaltada en un delito callejero, cada uno de los miembros de la misma puede estar más preocupado por la otra persona que por sí mismo/a. Los padres están a menudo más preocupados por la seguridad de sus hijos que por su propia seguridad.

Las víctimas sobrevivientes a un homicidio pueden focalizar en la seguridad, buscar un sentimiento de protección a través de cuidados a puertas cerradas. Su angustia y pena pueden tornarse más dolorosa en presencia de testigos no familiares y no deseados.

Ellos, también, sentirán desamparo e impotencia. El shock de la muerte arbitraria de un ser querido no es usualmente asimilada de inmediato y los sobrevivientes pueden no entender las preguntas o directivas dirigidas hacia ellos.

Todas las víctimas y sobrevivientes necesitan saber que sus reacciones, comentarios y dolor serán mantenidos en secreto. Si la confidencialidad está limitada por la ley o las políticas, estos límites deben estar claramente explicados.

La seguridad también se promueve cuando a las víctimas y los sobrevivientes les son dadas oportunidades para recuperar el control de los eventos. No pueden deshacer el delito o la muerte de los seres queridos, pero pueden haber oportunidades para ellos de hacerse cargo de lo que ocurrirá en las secuelas inmediatas.

Las sugerencias para asegurarse que las víctimas/sobrevivientes se sientan a salvo y seguros incluye el sentarse a hablar; preguntar a las víctimas o sobrevivientes dónde se sentirían más seguros cuando uno les habla y trasladarse a ese lugar; si la víctima se siente a salvo, reafirmar esto; presentarse a uno mismo y a su institución, y explicar sus estándares de confidencialidad; y, si es posible, mantener a los medios lejos de las víctimas y los sobrevivientes o ayudarlos a responder las preguntas de los medios.

Si ellos tienen seres queridos por los cuales estén preocupados, intentar obtener tanta información como sea posible sobre la seguridad de estos últimos.

Si las víctimas parecen confundidas o desorientadas y van a ser interrogadas por oficiales de policía u otros, intentar asegurarse de que entiendan las preguntas que les son realizadas haciéndolos repetir la pregunta al interrogador.

Es importante que el interventor de crisis responda a las necesidades de cuidados y contención de la víctima, manteniendo cautela de no convertirse en un “rescatador” al cual la víctima se vuelve dependiente. A las víctimas debería dársele la oportunidad de hacer sus propias elecciones y estar involucradas en todas las tomas de decisiones relevantes, donde sea posible. El “rescatador” que termina tomando decisiones por la víctima ha subvertido el fin principal de la intervención de crisis, es decir, ayudar a la víctima a recuperar el control sobre su vida. Un interventor de crisis puede entrar en una condición temporaria haciéndose cargo inicialmente de cosas prácticas que necesitan hacerse pero que están provisionalmente más allá de las capacidades de la víctima, tales como cuidar a los hijos, ayudar con el transporte, hacer llamados telefónicos, hacer arreglos para el funeral y otras ocupaciones similares.

Aunque es importante asistir a los sobrevivientes con tareas prácticas, también es importante permitirles el rol principal en el planeamiento de su futuro. El interventor de crisis puede inicialmente ofrecer a los sobrevivientes una sensación de control mediante preguntas simples que impliquen elecciones que se hacen fácilmente, por ejemplo, “¿Que nombre te gustaría que use al hablar contigo?” o “¿dónde te gustaría sentarte mientras hablamos?”. A menudo la recuperación de un objeto físico que es importante para el sobreviviente lo ayuda a restablecer una sensación de dominio sobre las circunstancias que aparentemente se han ido de su control.

Los interventores deben también reconocer el riesgo que las víctimas pueden enfrentar al hacer tareas específicas. Escenas retrospectivas (*flashbacks*) poderosas y penosas pueden distraer peligrosamente la atención de una víctima cuando conduce, camina o anda en bicicleta cerca del tráfico o incluso al cocinar.

2. *Expresar - Relatar lo sucedido*

Para muchas víctimas, la experiencia de la victimización es un evento inesperado que interrumpe sus vidas y las víctimas pueden sentirse abrumadas por su aparente pérdida de control. También éstas pueden estar preocupadas porque sus reacciones inmediatas –sea miedo, furia, pánico u otros sentimientos- sean inusuales. Pueden temer una represalia por haber denunciado el incidente (en particular, en el caso de abuso de poder y crimen organizado). La intervención en crisis está diseñada para ayudar a las víctimas a organizar sus pensamientos y para reasegurarles de que cualquier cosa que sientan es adecuada de que todas y cada una de sus reacciones son naturales y válidas. Se debe asegurar a las víctimas de que el incidente fue condenado por la sociedad y que la persona victimizada es aún un miembro valioso de la sociedad.

Dependiendo de la cultura, esta etapa de relatar lo sucedido y validación provee a las víctimas de una oportunidad de expresar sus sentimientos y sus experiencias, y relatar su “historia” ante el encargado de apoyo de la víctima individual o, si corresponde, a un grupo. En algunas culturas, esta discusión abierta se ha comprobado útil, mientras que en otras culturas los individuos pueden dudar de hablar abiertamente. En algunas culturas y para ciertos individuos, puede resultar preferible disponer de tiempo para una introspección silenciosa para ayudar a las víctimas a recuperar su estado mental. En otras, se pueden usar métodos alternativos de expresión, tales como la danza, narración de cuentos, metáforas, música, psicodramas u otros modos de expresión.

Mientras que el proceso de permitir a los sobrevivientes “contar su historia” puede parecer un concepto simple, el proceso no es fácil. Las víctimas pueden necesitar decir su historia una y otra vez, el proceso repetitivo es un modo de juntar las piezas y organizar cognitivamente el hecho, de manera que pueda ser integrado a sus vidas. La primera memoria del hecho probablemente este estrechamente focalizada en una percepción sensorial o una actividad particular que ocurrió durante el delito, como pueden ser el cuchillo del autor, o su lucha por escapar.

A medida que el tiempo pasa, la memoria revelará otras partes del hecho. Estos pedazos de memoria volverán como sueños, pensamientos intrusos y simplemente en el proceso de contar la historia. La historia de la victimización probablemente cambiará a lo largo del tiempo a medida que las víctimas sepan cosas nuevas y usen la información para reorganizar sus memorias.

Desde una perspectiva policial, el problema con este proceso de reconstruir una historia es que a veces resulta en relatos inconsistentes o contradictorias, que obstaculizan una investigación o un proceso. No obstante, desde una perspectiva de intervención de crisis, es perfectamente normal que el proceso de expresar lo sucedido revele una historia más completa a medida que transcurre el tiempo.

La expresión de lo sucedido es un proceso de encontrar palabras u otros modos que darán expresión a experiencias y reacciones. Al respecto de esto, la expresión de lo sucedido es a menudo culturalmente específica. El poder descubierto en poner los sentimientos y hechos en palabras es extraordinario. Existe a menudo una profunda emoción en contar a otra persona que un ser querido ha muerto, aun el mencionar el nombre del ser querido. Las palabras exactas para describir los hechos y experiencias son a menudo muy importantes, por ejemplo llamar delitos por conducción en estado de ebriedad “choques” en vez de accidentes.

La validación es un proceso a través del cual el interventor de crisis aclara que la mayoría de las reacciones hacia hechos horribles son “normales”. El foco de la validación debería ser que la mayoría de las reacciones de enojo, miedo, frustración, culpa, vergüenza o

pena no significan que la víctima es anormal, inmoral o mala persona. Ellas meramente reflejan un patrón de aflicción humano en reacción a un ataque criminal único.

Mientras que la mayoría de las reacciones son normales, hay gente con problemas de salud mental preexistentes que tienen reacciones dañinas. Hay también algunos que reaccionan a desastres personales de un modo peligroso para sí mismos u otros. En las secuelas de la crisis, el interventor debería siempre estar alerta a cualquier palabra u otros signos de pensamientos sobre el suicidio o comportamiento amenazador hacia individuos específicos. Si surgen, los trabajadores de servicio a la víctima deberían proveer y/o buscar ayuda inmediata y derivaciones profesionales.

3. Predicción y preparación

Un propósito posterior de la intervención de crisis es asistir a la víctima a predecir qué problemas pueden surgir en la secuela de la victimización y prepararla para superar los mismos. Donde la victimización fue resultado de una relación en curso, la víctima debería ser asistida en manejo de conflictos.

Esta predicción y preparación están pensadas para ayudar a las víctimas a recuperar el sentimiento de control dejándolas conocer algunas de las reacciones universales que pueden surgir como producto de la victimización y que pueden ocurrir en su interacción con el sistema de justicia penal. Las víctimas también deberían ser asistidas para la comprensión de la realidad de la situación y la preparación para las múltiples preguntas que surgen.

Una de las necesidades más poderosas que muchas víctimas tienen es por información sobre el delito y que ocurrirá luego en sus vidas. Sus vidas han sido prácticamente llevadas al caos y ellas se sienten fuera de control. Un modo de recuperar control es saber qué ha ocurrido y qué ocurrirá –cuándo, dónde y cómo.

La información que puede ser más importante para las víctimas es la información práctica, como por ejemplo: ¿La víctima tendrá que ser establecida en un nuevo lugar? ¿La víctima tiene recursos económicos adecuados para cubrir cualquier necesidad inmediata causada por el delito? ¿Qué asuntos legales enfrenta la víctima? ¿Qué le espera en la administración de justicia civil y penal? ¿Cuáles preocupaciones médicas inmediatas enfrenta la víctima? ¿Qué se esperará de los sobrevivientes familiares a una víctima de homicidio (por ejemplo, identificación del cuerpo, preparación de funeral)? ¿Qué necesita saber la víctima sobre los medios, especialmente en casos de alto perfil? La segunda prioridad en la información es de alertar a las víctimas de la posibilidad de que las reacciones emocionales pueden volver en un día o en seis meses, enfatizando así que no hay un cronograma particular para determinar cuando las víctimas pueden esperar experimentar reacciones a la crisis, efectos mentales y físicos a largo plazo, y reacciones de otras personas importantes en sus vidas.

Las víctimas deberían esperar que los eventos de cada día puedan disparar reacciones a la crisis similares a la que han sufrido cuando el delito ocurrió.

Además de necesitar información adecuada y predecible, las víctimas necesitan asistencia para prepararse de las maneras adecuadas mediante las cuales podrán enfrentar el probable futuro a nivel práctico y emocional.

4. Protocolos para la intervención en crisis

La mayoría de las técnicas de intervención en crisis se basan en los principios anteriormente delineados. No obstante, hay dos protocolos prominentes usados por los interventores para lograr el fin de la intervención en crisis. En ambos el interventor provee a las víctimas con una ambiente seguro para la discusión de lo ocurrido y de cómo están reaccionando las víctimas. En ambos, el interventor también proveerá a las víctimas la tranquilidad inicial en su situación actual. Las frases normalmente usadas para tranquilizar a la víctima incluyen “Lamento lo que le ha ocurrido”, “No es su culpa que haya ocurrido”, “Ahora está seguro/a

conmigo” y “Estoy interesado en oír su relato de lo ocurrido”. Los protocolos difieren en como el interventor ayuda a las víctimas a describir lo ocurrido.

El primer protocolo se basa en el modelo de solicitar información (*debriefing*) del estrés del incidente crítico. Usando esta técnica, el interventor facilita el proceso al pedir a las víctimas que recuerden los hechos de la historia. Esto permite a las víctimas objetivar el hecho y quizás obtener cierta perspectiva sobre el mismo. Los interventores pueden ayudar a las víctimas a recordar hechos si ellos mismos también entienden qué ha sucedido.

Pero es importante permitir a las víctimas contar su historia a su propio modo. Después de que las víctimas han revisado los hechos, se les pide que describan qué pensaron durante el delito o cuando descubrieron qué había sucedido. Una tercera pregunta del profesional focaliza en cómo reaccionaron las víctimas al hecho: cuáles fueron sus sentimientos o respuestas. Ya que las víctimas habrán tenido la posibilidad de pensar sobre lo sucedido, esta vez sus emociones pueden serles menos aterrorizadoras cuando tratan de explicar esas reacciones. Una vez que las víctimas han tenido la oportunidad de describir sus emociones, se les pide que describan qué síntomas de estrés han experimentado. El interventor, en este proceso, puede ayudar a la víctima a explicar reacciones de estrés agudas y reacciones de estrés post-traumático, enseñando a la víctima sobre el hecho y sus consecuencias potenciales. El paso final de la intervención de crisis es ayudar a las víctimas a pensar modos de enfrentar sus preocupaciones.

El segundo protocolo está basado en un abordaje cronológico de la descripción del delito y en la identificación de percepciones sensoriales que tuvieron lugar durante el hecho. El interventor facilita el análisis con las víctimas al pedirles que piensen en el momento en el que el delito ocurrió o cuando descubrieron que había ocurrido y que traten de recordar dónde estaban, quién estaba con ellos y qué recuerdan haber visto, oído, olido, gustado o tocado en el momento del descubrimiento. Entonces se les pide a las víctimas que recuerden que hicieron al respecto. Estas preguntas proveen a las víctimas de un modo de focalizar el hecho que toma en consideración sus reacciones físicas y mentales. Les permite describir que percibieron, aun si no fue un relato actual de lo que ocurrió. A este conjunto de preguntas le sigue una serie de preguntas que ayudan a la víctima a desarrollar una comprensión sobre que ha ocurrido desde el delito. El interventor podría preguntar: “¿Puede decirme qué ha ocurrido en el último día o los últimos dos días desde el delito?”, “¿Puede decirme qué ha hecho en el último día o los últimos dos días y cómo ha reaccionado a los reportes periodísticos del hecho?” o “¿Puede decirme cómo su familia ha reaccionado a este delito?”.

Un último conjunto de preguntas se usa para ayudar a las víctimas a comenzar a pensar en el futuro, sus preocupaciones y sus posibles reacciones. El interventor puede preguntar: “Al mirar hacia las próximas dos semanas, ¿cuáles son algunos de los problemas que cree que enfrentará?”. Este conjunto de preguntas y de respuestas de las víctimas establece un marco de trabajo para el interventor para facilitar la solución de problemas con las víctimas.

Tanto el protocolo y las adaptaciones de los mismos son útiles para las víctimas a medida que intentan organizar y comprender el delito y sus consecuencias. Los interventores que usan cualquiera de los protocolos deberían ser tranquilizadores al tratar con las víctimas y dejarlos saber que sus reacciones y percepciones son normales en situaciones traumáticas.

Un número de modificaciones a las técnicas de intervención de crisis han sido desarrolladas para dirigirse a ciertas situaciones de delito específicas: desactivación de crisis, intervención en situaciones de trauma extendido, intervención de crisis retrospectiva, intervención de crisis repetitiva e intervención de crisis dirigidas a atributos únicas de ciertas poblaciones.

(a) Desactivación de crisis

En ciertos momentos, los interventores de crisis pueden trabajar con víctimas individuales o grupos de víctimas cuando no hay tiempo para atender todas sus preocupaciones o su historia completa. La necesidad primaria es permitirles una oportunidad para tener algún alivio emocional y permitirles saber qué ayuda adicional estará disponible lo antes posible. Las desactivaciones de crisis son usualmente llevados adelante inmediatamente después del ataque criminal. Son intencionalmente cortos, durando entre 30 y 45 minutos, ya que las víctimas pueden tener otras demandas de atención en ese momento. Debido al límite de tiempo de la desactivación, no se dirigen a todos los elementos de la intervención de crisis. Su foco está en los temas inmediatos de integridad y seguridad, las reacciones primarias del trauma y los pensamientos sobre la supervivencia inmediata. Las víctimas deberían tener la certeza de que los interventores de crisis hablarán con ellos nuevamente cuando haya más tiempo para oír la historia completa de su victimización.

(b) Intervención de crisis en situaciones de trauma extendido

En situaciones de crisis prolongadas cuando los interventores de crisis están implicados en una situación extendida como la guerra, el continuo abuso de poder, o la actividad criminal intensa prolongada, las preguntas utilizadas para focalizar en las reacciones de las víctimas y para prepararlas para un futuro con trauma reducido serán diferentes de las preguntas estándar. Los ejemplos de preguntas incluyen:

1. ¿Puede recordar y describir cómo era su vida antes de que esto comenzara?
2. ¿Qué suceso hizo darse cuenta de que era una víctima de esta actividad?
3. Desde que esto ha comenzado, ¿puede describir el ejemplo más significativo de impacto de su vida y dónde estaba cuando ocurrió, quién estaba con usted y qué recuerda haber hecho en respuesta a esto?
4. ¿Qué tipo de vida espera si esto terminara mañana?
5. ¿Qué tipo de vida sueña tener cuando esto acabe?

Es importante que los interventores exploren tanto las expectativas de la víctima como sus sueños para ayudarlos a pensar sobre sus vidas en términos de esperanza y futuro a largo plazo. Es interesante al respecto que algunas comunidades aborígenes relacionan sus actividades actuales no sólo con su pasado y con la próxima generación, sino como afectarán a generaciones futuras.

(c) Intervención retrospectiva de crisis

El concepto de intervención retrospectiva se desarrolla a partir de varios factores. Primero, muchos individuos que sobreviven a un ataque criminal violento se enfrentan a continuos hechos traumáticos conectados al delito. Tales hechos incluyen la respuesta del sistema de justicia penal, la investigación del delito por los medios de comunicación, el “aniversario” de la muerte de figuras claves. Estos eventos separados a menudo causan que la víctima reviva el trauma original y hay una necesidad en algunas víctimas de procesar nuevamente las reacciones a la crisis. Segundo, porque el conocimiento del impacto de la crisis y de las respuestas adecuadas ha sido desarrollado recientemente, algunas víctimas cargan las cicatrices de delitos cometidos en el pasado y requieren asistencia ahora para enfrentarse con el dolor antiguo. Tercero, algunas víctimas no solicitan asistencia inmediata o no les es provista en la oportunidad de la intervención de crisis sino hecha seis meses o un año después de que la asistencia podría haber sido útil.

La intervención de crisis retrospectiva puede ser usada meses o años después de la victimización criminal. Debido a la naturaleza de los recuerdos extendidos que son evocados, puede requerir horas. En la mayoría de los casos, la integridad física y la seguridad ya no son temas de importancia, por ello el grupo se focaliza en la expresión del hecho, validación e

integración de la experiencia del trauma. Se aborda la reacción a la crisis, el estrés a largo plazo, y las estrategias de manejo orientadas hacia la comunidad, así como las preocupaciones sobre la transferencia intergeneracional del trauma. Es probable que los sobrevivientes responderán a la preguntas facilitadas sobre la tragedia contando su relato desde el principio hasta el final sin necesidad de apresurarlos. En la mayoría de los casos, ellos habrán comenzado a extrapolar el marco de la historia o lo habrán completado como parte de su integración consciente o inconsciente de la historia en sus vidas.

(d) Intervención de crisis repetitiva

El proceso de intervención de crisis repetitiva es usado cuando los individuos se perciben a sí mismos como sitiados por el resultado del nivel general de delito o el impacto extendido de uno o varios hechos delictivos, tales como los asesinatos seriales o una ola de incendios intencionales. Esta intervención es particularmente útil cuando el autor aun no ha sido aprehendido o identificado, porque eso puede ser usado para ayudar a los individuos y miembros de la comunidad a enfrentarse con los continuos sentimientos de miedo o temor. También puede ser útil cuando las comunidades están aguardando la identificación de víctimas que han muerto, o actualizaciones de la información luego de un secuestro.

El proceso se afirma sobre el mantenimiento de un determinado número de encuentros. Estos pueden ser definidos anticipadamente en un cronograma regular –semanal o quincenalmente. La duración de la primera sesión, que se usa para orientar a las víctimas sobre los fines de las sesiones así como la logística de sesiones futuras, puede ser mucho más larga que las subsiguientes.

Todos los elementos de la reacción a la crisis y el estrés de largo alcance son tratados en la primera sesión con un énfasis particular en las preocupaciones por la integridad y seguridad. En las sesiones siguientes, el foco se centra sobre una o dos reacciones a la crisis dominante cada vez que las personas las identifiquen. Ya que el impacto del delito continúa, los mismos describen incidentes muy significativos que hayan ocurrido durante la experiencia actualmente en proceso. Las estrategias para enfrentar a corto plazo son revisadas.

(e) Técnicas de intervención de crisis dirigidas a atributos únicos de ciertas poblaciones

Todos los grupos de técnicas de intervención de crisis antes mencionados pueden ser hechos a medida para grupos de población únicos. Al trabajar con niños, las dramatizaciones teatrales, títeres, arte o juegos pueden usarse para ayudarlos a relatar sus historias y como métodos de validación. Los interventores de crisis que trabajan con personas mayores pueden incorporar ayudas visuales o auditivas especiales. También deberían estar conscientes de que mucha gente mayor integra recuerdos de largo plazo en la interpretación del trauma en cuestión.

Algunos grupos culturales no confían en la verbalización para contar historias o para la validación pero pueden usar canciones y música, danza o actividad física. En algunas culturas, los protocolos delineados anteriormente serían modificados para evitar el uso de preguntas. El relatar historias recíprocas puede ser un método más adecuado de alentar la comunicación. Las víctimas que hablan idiomas diferentes de aquellos que proveen la intervención de crisis pueden requerir la ayuda de traductores o de expresión no verbal creativa. Las víctimas con discapacidades físicas severas o discapacidades mentales también pueden necesitar formas alternativas de comunicación. La percepción e interpretación del trauma, las manifestaciones de las reacciones traumáticas y las estrategias de manejo del trauma deben tomar en consideración las diferencias de entornos culturales.

Mientras que la mayoría de las organizaciones de servicios no brindan terapia de salud mental, aquellos que tratan con víctimas en crisis deberían estar preparados para derivar las víctimas para asesoramiento (*counselling*), o para proveer ellos mismos apoyo terapéutico y asesoría legal adicional. Se ha vuelto cada vez más aparente durante las últimas dos décadas que mientras la mayoría de las víctimas puede enfrentar muy bien, con poca asistencia en el momento de la crisis, algunas requieren asesoramiento adicional por diversas razones. (*)

Primero, cuando las víctimas están en el sistema de justicia penal, hay a menudo necesidad de continuar la intervención de crisis o el asesoramiento de apoyo durante el proceso. No solamente las actividades posteriores a la denuncia y temas anteriores al juicio resultan ser una fuente de molestia y preocupación, sino que también el juicio en sí puede disparar reacciones de estrés, y una vez concluido el juicio, las víctimas pueden ser nuevamente traumatizadas por el veredicto, la sentencia, o el modo en que la sentencia es aplicada.

Segundo, si no hay arresto, las víctimas pueden necesitar algún apoyo continuado por un tiempo por su percepción de que el sistema judicial ha fallado en su trabajo.

Tercero, pueden ocurrir hechos durante las vidas de las víctimas que disparan reacciones de crisis adicionales muchos meses o años después del delito. La fecha de aniversario del delito puede ser un evento stresante anual para algunas. Ellas pueden necesitar hablar con un consejero sólo una vez al año, pero ese tipo de apoyo emocional continuo es necesario. Otras víctimas encuentran que van desenvolviéndose relativamente bien hasta que les ocurre otro desastre u otro hecho importante, como un divorcio, el nacimiento de un hijo o la muerte de un ser querido, que los hace revivir el delito original.

Finalmente, a algunas víctimas simplemente les lleva más tiempo enfrentar con su victimización y reconstruir una nueva vida. Este hecho no conlleva connotaciones valorativas de “bueno” o “malo”; es un reflejo de la realidad el que cada persona enfrenta su victimización con distintos repertorios de manejo y por ello desarrolla un camino y marco temporal único para su saneamiento.

Las organizaciones de servicios también han reconocido que el buen consejo a las víctimas involucra también buena asesoría legal a las víctimas. Mientras que las funciones de un consejero pueden ser percibidas como las de proveer tranquilidad emocional para una víctima, las víctimas continúan reportando que esa tranquilidad es de poco beneficio si sus necesidades prácticas no son cubiertas. No importa cuan bien intencionado sea un consejero al decir, “Ahora estás seguro”, esto tiene poca significación para una víctima si ella aun está viviendo en el mismo departamento donde fue asaltada y violada y no puede afrontar el gasto de mudarse o ponerle cerrojos a las puertas y ventanas. Aun si ella cambia las cerraduras, ahora sabe que no está verdaderamente segura en el mundo. La percepción de su mundo ha cambiado y que ella, tristemente, ha aprendido que las rejas y cerraduras no necesariamente mantiene fuera los intrusos.

Puede ser que la organización de asistencia a la víctima no pueda hacer nada para aliviar el estrés continuo de esta víctima, pero una parte del esfuerzo debería hacerse para cambiar las circunstancias que están contribuyendo a su angustia. En el ejemplo arriba mencionado, esto puede significar el indagar con la víctima su interés por mudarse de su departamento, y que a su vez podría quien asiste a la víctima hablar a la organización con el arrendatario para cancelar el alquiler o para cambiar a otro departamento, en otras palabras, hacer el trabajo de un abogado informal.

Algunas víctimas pueden hallar relativamente fácil la tarea de deambular por los pasillos de tribunales de justicia para obtener la compensación que tienen por derecho, para hacerse oír en el sistema de justicia penal, para tratar con acreedores para afrontar las deudas vencidas en la secuela de un robo, para negociar con sus empleadores una licencia de trabajo

para asistir al tribunal como testigo, o incluso para simplemente averiguar donde esta ubicada esa sala de audiencias.

Sin embargo, la mayoría ve el proceso como tener que “luchar contra el sistema” –un sistema que busca mantener el status quo– y se va fatigando por las batallas que deben ganarse para ser tratada con dignidad y compasión. Un abogado o intercesor cumple un rol necesario al alentar a las víctimas a abogar por sí mismos, pero, además, los provee con otra voz para cuando se sientan muy débiles para hablar.

Dada la importancia de los roles de los consejeros de las víctimas y los abogados de las víctimas, este capítulo delineará las habilidades y conocimientos básicos que los consejeros y abogados necesitan para hacer bien sus trabajos.

6. Asesoramiento post-victimización

El consejo post-victimización sucede después de que la reacción inicial a la crisis se ha apaciguado; la víctima percibe la necesidad de apoyo emocional adicional. El asesoramiento puede ser provisto por especialistas en salud mental, pero a menudo es realizado por personas entrenadas como consejeros para trabajar con víctimas.

(a) El asesoramiento post-victimización debería ser “específico al trauma”

Esto significa que el asesoramiento debería sólo referirse al delito que ocurrió y cualquier consecuencia o tema que surja en la secuela de ese delito. Mantener la relación de asesoramiento focalizado en el delito ayuda a asegurar que la víctima, con apoyo, confronte la reacción de la crisis que ha experimentado y comience el proceso de reconstrucción de su vida. El asesoramiento focalizado reduce el alcance de una negación y represión a largo plazo que impide el avance del proceso de curación.

Esto no significa afirmar que las crisis preexistentes deban ser ignoradas. Más bien, una vez que el apoyo de trauma específico ha sido iniciado, el consejero podrá ayudar mejor a la víctima a resolver crisis previas al delito. Por ejemplo, una víctima de violación debería tener apoyo emocional para poder enfrentarse con su situación actual. Pero no es inusual que cuando la situación inmediata de crisis haya sido algo aliviada, el consejero se entere que la víctima ha sido violada antes. Estos traumas pasados pueden necesitar ser explorados y resueltos en el contexto del ataque sexual actual. Esto es particularmente cierto en las circunstancias de abuso de poder, donde puede haber muchos traumas en un período de tiempo, todos sin resolver, y cada cual contribuyendo a la incapacidad de la víctima de vivir normalmente.

El asesoramiento específico de trauma debería buscar tranquilizar a las víctimas de que son capaces de desenvolverse positivamente y que, si bien el trauma en sí mismo puede ser doloroso, no es inusual. Otras personas también sufren reacciones similares en la secuela de la tragedia. Esta afirmación no sólo ayuda a desactivar las emociones surgidas por el trauma sino también permite a las víctimas restablecer su conexión con otras personas.

(b) El asesoramiento post-victimización debería llevarse a cabo en sociedad con las víctimas

El consejero de apoyo debería buscar establecer el rol de acompañante “silencioso” de las víctimas mientras éstas reconstruyen una nueva vida. El consejero está involucrado principalmente para escuchar y responder, no como uno que otorga consejos. El consejero puede sugerir opciones en respuesta a las preguntas de las víctimas, pero el consejero no es el que toma decisiones. Si el consejero asume el rol de tomar decisiones respecto a cuestiones claves, trasciende el rol del consejero y transformándose en alguien que soluciona problemas o “rescatador”, poniendo por ello en riesgo a la víctima de volverse dependiente antes que independiente. Por ejemplo, una víctima puede necesitar encontrar una nueva vivienda o refugio después de la victimización. Esta búsqueda y proceso de establecerse en un nuevo lugar puede ser extremadamente doloroso y agotador. Para “evitarle” a la víctima el dolor

adicional, el consejero puede hacerse cargo de buscar un nuevo hogar para la víctima, ayudarle a embalar, y trasladarla allí. Una estrategia más útil sería que el consejero provea dirección y apoyo para la víctima mientras ésta hace el trabajo en cuestión. (Siempre puede haber excepciones, como, dentro de este ejemplo, cuando la víctima está en peligro físico inmediato y la reubicación es un movimiento de emergencia).

Esta relación de colaboración significa que el consejero debe evitar involucrarse personalmente cuando desarrolla opciones que la víctima podría seguir. El trauma no es del consejero; es de la víctima.

(c) Normalización de los hechos de la crisis e integración del hecho dentro de la historia de vida de la víctima

La normalización implica tranquilizar a las víctimas que sus reacciones traumáticas son normales y esperadas. Esto puede hacerse presentando a las víctimas personas que hayan sobrevivido a crisis similares. Esto también puede hacerse exponiendo las víctimas a relatos de sobrevivientes de otros delitos y sus reacciones. En las culturas tradicionales, el uso de parábolas e “historias didácticas” a menudo ayuda a la víctima a aprender sobre la normalidad del dolor y sus reacciones emocionales. A veces, ayuda a las víctimas a verse reflejadas en hechos históricos similares.

A menudo, uno de los apoyos más poderosos que un consejero puede dar a las víctimas es proveerlos con materiales e ideas que los ayuden a integrar la experiencia del delito en sus historias de vida y ayudarlos a encontrar un sentido a esa experiencia. Las preguntas útiles para ayudar a las víctimas a reflexionar estos temas incluyen: “¿Cómo ha afectado esto la comprensión de su vida?”, “¿Ha afectado esto su percepción de los valores?”, “¿Cómo ve su pasado ahora que esto ha sucedido?” y “¿Cómo ve su futuro?”. El sentido puede hallarse en aferrarse a una creencia religiosa. El sentido puede hallarse en una misión de cambiar las leyes y prevenir víctimas futuras. Puede ser encontrado en un amor hacia la humanidad, en una conciencia cultural de la naturaleza fatalista del mundo y el rol de los individuos en encontrar sus destinos. Pero hasta que las víctimas superen la insensatez y el absurdo de un mundo en el que los seres humanos son tan crueles con los demás, difícilmente puedan recuperarse completamente después de la victimización.

(d) La restauración de las rutinas de la víctima o la construcción de nuevas rutinas

Cada víctima encuentra su propio modo de reconstruir una nueva vida. Del mismo modo en que el trauma es experimentado en un modo normal pero único, también deben serlo la restauración y construcción de una nueva rutina, y el equilibrio debe ser único aunque con elementos comunes.

Por ejemplo, es probable que las familias de las víctimas de un homicidio en algunas culturas quieran desarrollar algunas nuevas tradiciones en relación a los días feriados para considerar el hecho de que sus seres queridos ya no pueden participar en estas tradiciones. En otras culturas, los feriados frecuentemente tienen tradiciones específicas que incluyen rituales reconociendo a aquellos que han muerto. En muchos casos, las víctimas de violación necesitan evaluar los valores que rodean las relaciones sexuales, el embarazo, o el niño que puede nacer producto de una violación. Tanto en el caso de Bosnia-Herzegovina como el de Ruanda, las víctimas de violación embarazadas por enemigos han hablado de la necesidad de reconsiderar su actitud hacia sus hijos “no deseados”. Algunas han abortado sus embarazos aunque esto fuera contrario a sus creencias. Algunas han elegido dar los niños para adopción, otras han aprendido nuevas formas de querer y expresar cariño e incluso otras han focalizado sobre cómo integrarán esos niños a una sociedad que podría rechazarlos.

Los consejeros no deberían juzgar, deberían apoyar y ser receptivos en sus respuestas a las decisiones tomadas por las víctimas. Deberían ayudar a explorar las opciones que las

víctimas enfrentan, pero permitir a las víctimas tomar sus propias decisiones definitivas. Hay elecciones, tales como el abuso de sustancias, el suicidio o la destrucción de determinadas relaciones, que deberían ser generalmente consideradas como negativas para las víctimas ya que se intenta restaurar y reconstruir sus futuros. No obstante, los consejeros deberían estar atentos a que temas culturales pueden afectar el modo en que las víctimas ven las opciones. Por ejemplo, en algunas culturas el suicidio puede ser considerado una opción principal, antes que vivir con la vergüenza de la victimización. Los consejeros deberían saber poner de lado sus propios valores y escuchar cuidadosamente las preocupaciones de las víctimas.

Si las víctimas parecen focalizar en las opciones “negativas” como solución a sus problemas, los consejeros de apoyo deberían derivar las víctimas a asesoramiento de salud mental adecuado, guía espiritual o curanderos cuando sea necesario.

7. *Técnicas de asesoramiento post-victimización*

(a) Educación: la víctima debería aprender sobre los efectos del trauma

Los materiales escritos u orales que describen las reacciones en la secuela del trauma puede ser valiosos. La información sobre estrategias de manejo para tratar tanto con crisis y reacciones de estrés de largo plazo también es útil. Deberían acentuarse las estrategias positivas, tales como cultivar el apoyo de familia y amigos, ejercicios de relajación o ejercicio físico. Las estrategias negativas, tales como el aislamiento, el abuso de sustancias, el sueño excesivo o la actividad excesiva, deberían señalarse para que puedan hacerse opciones para evitarlas.

Las víctimas necesitan educación práctica sobre sus opciones en la secuela del delito. El momento de transmitir la información práctica es importante. En asesoramiento de crisis inmediatos, esa información puede ser ignorada u olvidada. Unos pocos días después y a través del asesoramiento post-victimización, la mayoría de la información será bienvenida y su recepción será útil en el proceso de la reconstrucción. Mientras mucha de la información antes citada puede ser provista, en parte, por un interventor de crisis, el consejero de apoyo debería también estar preparado para continuar brindando educación sobre estos temas.

(b) Las implicancias legales del delito deberían ser investigadas

Algunos delitos pueden causar una respuesta de la justicia penal. La mayoría de los casos, sin embargo, no serán investigados, fiscalizados y resueltos en el sistema de justicia penal. En algunas culturas, una abordaje desde la justicia restaurativa puede ser usada mediante el uso de los círculos de sentencia, conferencias familiares y métodos pacíficos. Para algunos delitos, puede existir la opción de litigio civil. En cualquier caso, los sobrevivientes o víctimas querrán saber qué esperar.

(c) Las víctimas de heridas físicas necesitan educación sobre como tratar con la administración de salud

¿Qué recursos tienen para la asistencia médica? ¿Cuál es la naturaleza del “consentimiento informado”? ¿Cuáles son las fuentes de la ayuda financiera a largo plazo? Las víctimas con heridas físicas pueden recibir compensación para ayudarlas a afrontar cuentas médicas, salarios perdidos y otros costos.

La educación sobre qué esperar de los medios de comunicación es importante especialmente en los casos sensacionalistas. Para los familiares de víctimas de homicidios, la educación sobre la muerte y el morir, el duelo y la pérdida puede ser crítica. La dinámica del duelo, la naturaleza de las emociones después de la pérdida y, para algunos, los miedos

relacionados a la muerte son todos temas de gran importancia a medida que el sobreviviente lucha por seguir adelante.

Los temas prácticos que enfrentan los sobrevivientes son igualmente importantes. Estos pueden incluir educación sobre funerales, servicios conmemorativos, autopsias, cremación y entierro. Haciendo lo siguiente los consejeros pueden ayudar a los familiares de las víctimas o sobrevivientes a dominar tal información:

1. Contar historias;
2. Facilitar artículos tratando sobre crisis, estrés a largo plazo, estrategias de manejo, duelo y situaciones similares;
3. Alentarlos a escribir diarios o historias sobre su experiencia;
4. Alentarlos a participar en rituales y plegarias relacionados a la muerte;
5. Alentarlos a escribir canciones, poemas o crear danzas que reflejen su duelo.

(d) Restablecer hábitos de salud

La mayoría de los profesionales de asistencia a la víctima saben que un régimen saludable ayudará a cualquiera a enfrentar mejor con las crisis de la vida. Los elementos de los hábitos de buena salud incluyen actividad física regular, buena nutrición y sueño adecuado. Los ejercicios aeróbicos producen endorfinas en el cerebro. Esto, a su vez, aumenta el sentimiento de bienestar y autodisciplina. Da a la víctima la habilidad de controlar una pequeña parte de su vida. Si las víctimas no quieren adoptar un programa regular de ejercicios, deberían al menos ser alentados a moverse. Incluso una pequeña dosis de actividad, como usar las escaleras en vez del ascensor o sacar a pasear el perro, por ejemplo, pueden ayudar a una persona a volver a un nivel de funcionamiento físico en medio de la depresión. Para muchos, la actividad misma los aliviará de la depresión.

Por buena nutrición se entiende alimentarse con comidas que provean la fibra adecuada y las vitaminas esenciales. Las vitaminas B y C son particularmente importante para enfrentar con el estrés. El consumo de grandes cantidades de agua o jugos reduce el estrés. Las víctimas deberían intentar evitar dosis grandes de cafeína, alcohol, nicotina y azúcar. Los consejeros deberían saber que estas sustancias son usadas por muchas víctimas tanto para estimular la actividad como para inhibir respuestas emocionales. Las víctimas pueden rehusarse a dejarlas, pero deberían tomar conciencia de sus efectos negativos a largo plazo.

Un sueño y descanso regular también alivia el estrés, pero el sueño excesivo puede ser un síntoma de conducta depresiva y de evasión.

(e) La construcción de redes sociales de apoyo

Los consejeros deberían intentar ayudar a las víctimas o sobrevivientes a superar su sentimiento de aislamiento y alejamiento del mundo mediante algunas formas de integración social.

Un factor para reconstruir la integración social puede ser una reconexión con los miembros de la familia. Al revisar esta opción con las víctimas, los consejeros deberían ser conscientes de que algunas familias no son compasivas con las víctimas. En algunas sociedades, las familias pueden ser la fuente primaria de culpa o vergüenza ya que la victimización es percibida como culpa de la víctima. Sin embargo, en la mayoría de los casos, si la familia o ciertos miembros de la familia apoyan a la víctima, esto puede ser el foco central de la reintegración social.

Otro factor para desarrollar la integración social es el potencial de apoyo en el lugar de trabajo o la escuela. El apoyo en el lugar de trabajo puede ser tan importante como el apoyo familiar. Muchos pasan más tiempo con compañeros de trabajo o de estudios que con el círculo familiar. Pero las tensiones preexistentes en el lugar de trabajo pueden exacerbar el

trauma y las demandas del ámbito laboral pueden también significar que el trauma se reprima y el trabajo normal sea enfatizado.

Para el consejero, una opción para generar apoyo social es ofrecer a la víctima una oportunidad para participar en grupos de apoyo de pares. Estos proveen a la gente en circunstancias similares una oportunidad de describir sus experiencias en la secuela emocional del delito, y con estrategias de manejo efectivas. El foco de estos grupos está puesto sobre el reconocimiento del duelo y el trauma y en el apoyo para los esfuerzos por reconstruir una nueva vida.

(f) Reconstrucción del suceso que produjo la crisis

La esencia del asesoramiento es ayudar a las víctimas a enfrentar mediante la toma de conciencia, la aceptación y la comprensión de sus reacciones. Las víctimas o sobrevivientes pueden ser incapaces de definir esas reacciones por lo que el consejero de apoyo puede proveer opciones o palabras de modo que ayuden a describir las sensaciones.

Ayudar a la víctima a reconstruir nuevamente el delito o el hecho delictivo mediante los recuerdos o la actividad física es parte del asesoramiento y apoyo. Mientras que el consejero no debería intentar esa reconstrucción sin un entrenamiento más extenso, la víctima probablemente reconstruya el hecho por un asunto de necesidad o elección. Hay algunos principios que los consejeros deberían conocer sobre el proceso de reconstrucción:

1. La experiencia mental involuntaria e intrusa de revivir el delito, seguida por pensamientos de distracción o respuestas emocionales stresantes, puede indicar que no todos los aspectos del delito son recordados;
2. La evasión inicial de pensamientos o experiencias relacionadas al delito puede ser beneficioso al permitir a la mente y al cuerpo gradualmente absorber el intenso impacto del hecho;
3. La continuación de la evasión de pensamientos durante mucho tiempo es usualmente contraproduktiva;
4. Reconstruir o visitar nuevamente el lugar o el hecho recordado puede hacer a un individuo sentirse nuevamente victimizado y exacerbar la reacción traumática;
5. La técnica es más factible de ser útil cuando la nueva exposición es voluntaria y la víctima o sobreviviente controla el proceso;
6. Cuando el trauma es intenso, parece más útil si el proceso de reconstrucción sucede gradualmente o en fases;
7. Aun en su forma más benigna, exponerse de nuevo al delito puede causar cierta angustia e incomodidad.

Los métodos de asesoramiento de post-victimización exitosos para ayudar a las víctimas a reconstruir su experiencia incluye lo siguiente:

1. Contar la historia del delito;
2. Poner en escena el delito;
3. Ver cintas de vídeo o películas sobre delitos similares;
4. Oír a otros relatar su experiencia sobre el mismo hecho o hechos similares, especialmente qué hicieron para recuperarse;
5. Investigar aspectos de su propio comportamiento antes de y durante el hecho que ellos desearían modificar en alguna situación futura como estrategia de prevención.

(g) El desarrollo de la historia de la crisis

Los consejeros de post-victimización efectiva se basan en habilidades simples pero importantes. Deberían poder escuchar cuidadosamente, tranquilizar a las víctimas pero sin interrumpir su secuencia de pensamientos. Deberían estar entrenados en técnicas de intervención de crisis de manera que puedan responder a las ocasiones en que las víctimas revivan las sensaciones de la reacción a la crisis. No deberían indagar a las víctimas por más información sino permitirles contar sus historias como ellas [las víctimas] sienten que pueden y en el orden que deseen. Deberían reasegurar a las víctimas que si el proceso de volver a contar la historia de la crisis en algún momento se torna muy doloroso, son libres de dejar de hablar de ello y retomarlo luego.

(h) La conexión espiritual

Muchas víctimas señalan que su razón para vivir en la secuela de una gran tragedia es su conexión con el mundo espiritual. Los consejeros deberían estar preparados para apoyar a las víctimas en su búsqueda espiritual. Esto puede implicar la búsqueda de explicaciones o pensamientos religiosos. Puede involucrar la participación en un ritual o plegaria. A menudo los consejeros de post-victimización encuentran útil trabajar en conjunto con líderes religiosos o espirituales, que pueden comprender el marco de referencia espiritual de la víctima. Los consejeros deberían ser concientes de que algunas victimizaciones hacen que las personas se sientan traicionadas por su Dios. Consecuentemente, el rechazo de la religión puede causar alejamiento respecto de los sacerdotes y los seres queridos.

8. Técnicas de asesoría legal

La idea de que la asesoría legal debería ser usada en conjunto con el asesoramiento post-victimización está basada en tres factores. Primero, la “segunda victimización” experimentada en la secuela de un delito puede forzar a las víctimas o a sus abogados a contestar. Segundo, para algunos la búsqueda de un sentido en la vida está inextricablemente conectada con tratar de cambiar las cosas de manera que la tragedia no pueda ser repetida en el futuro. Tercero, el activismo es a menudo un antídoto para la depresión y un modo constructivo de expresar las emociones. Estos tres factores llevan a algunos expertos a recomendar la asesoría legal y el activismo por parte de las mismas víctimas como parte de la terapia post-traumática.

(a) Asesoría legal de un caso individual

La mayoría de los profesionales de servicio a la víctima están involucrados en asesoría legal de un caso individual. El abogado trabaja con un individuo o un grupo de clientes con problemas comunes. La asesoría legal usualmente implica confrontación directa, definida y tangible con otro individuo o institución por comportamientos, actitudes, valores, tradiciones, regulaciones o leyes que son percibidas como injustas, o dañinas.

El propósito del abogado es representar los intereses legítimos de las víctimas y, cuando la ocasión lo requiera, ayudar a la víctimas a influenciar y cambiar comportamientos, actitudes, valores, tradiciones o leyes, los cuales podrían haberse manifestado en una decisión equivocada, mediante acciones específicas que se aplican a este caso específico. El foco normal está en los comportamientos, actitudes, valores o políticas, aunque el litigio es un ejemplo de asesoría legal de casos que pueden ser usados para cambiar las leyes. La acción resultante puede estar restringida explícitamente a un caso -para revertir una decisión cuestionable- sin ningún efecto en otros casos. O la resolución puede ser usada como precedente en el siguiente conflicto. O pueden, de hecho, ser parte de un sistema de defensa.

(b) Abogacía de Sistema

Los abogados que focalizan la búsqueda de un cambio para evitar que algo ocurra en el futuro son abogados de sistema (aunque algunos puedan y busquen estas reformas obteniendo reparación para una clase de víctimas que ha sufrido errores anteriores). Los abogados de sistema usualmente trabajan en grupos, por ejemplo con grupos activistas de víctimas.

Los abogados de sistema trabajan para grupos de individuos o la sociedad como un todo. Muchos abogados buscan cambios en el sistema después de un conflicto real y antes de la repetición de un conflicto similar. Por ejemplo, los abogados de las víctimas en muchos países trabajan por la adopción de legislación orientada a mejorar los derechos de las víctimas en el proceso de justicia penal. La adopción de los Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y Abuso de Poder de la Asamblea General en gran parte se debió al trabajo de abogados de víctimas que sentían que esa declaración podría servir como un catalizador para mejorar la situación de las víctimas a través del mundo.

El propósito del abogado de sistema es cambiar actitudes, valores, tradiciones o leyes en armonía con los justos intereses de los implicados. Los abogados de sistema pueden usar una variedad de métodos para obtener esos cambios: entrenamiento, educación, cambios legislativos y litigio. Por ejemplo, los abogados que buscan cambiar las actitudes de jueces estimularon esfuerzos del Instituto de Justicia del Estado y el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, entre otros, para patrocinar el entrenamiento especializado en derechos de las víctimas y servicios a las víctimas para los funcionarios judiciales.

La abogacía de sistema usualmente se relaciona con la asesoría del caso después de que el cambio general ha ocurrido. Una vez que una ley ha sido aprobada, le corresponde al abogado de la causa asegurar la aplicación de la ley a una víctima específica.

D. Participación de la víctima en el proceso judicial

Fin: *Asegurar que todas las víctimas tengan acceso al sistema judicial, así como apoyarlas a través del proceso de justicia, y que el sistema de justicia esté diseñado para minimizar los obstáculos que las víctimas pueden enfrentar al buscar justicia.*

Todas las víctimas deberían tener acceso al sistema de justicia, incluyendo la justicia ordinaria, los procedimientos tradicionales, los procedimientos juveniles, los procedimientos administrativos y civiles y los tribunales internacionales. Las víctimas deberían estar apoyadas en sus esfuerzos por participar en el sistema de justicia a través de medios directos e indirectos; notificación en tiempo y forma de los hechos y decisiones críticas, provisión completa de información sobre los procedimientos y procesos implicados; apoyar la presencia de las víctimas en eventos críticos; y ayuda cuando tengan oportunidades para ser oídas. La estructura del sistema judicial debería tomar en consideración los obstáculos que las víctimas pueden encontrar al intentar acceder al mismo, debido a factores como la cultura, raza, idioma, recursos, educación, edad o ciudadanía.

Donde el sistema de justicia penal sea rudimentario o haya colapsado luego de conflictos internos, puede ser necesaria la asistencia adecuada para establecerlo o reconstruirlo. Los países en vías de desarrollo, aun si carecen de los recursos materiales, pueden obtener de su justicia habitual los mecanismos y aproximaciones naturales para desarrollar un sistema viable. Los países en transición a la democracia enfrentan desafíos importantes al reforzar el imperio de la ley, apoyándose en factores relevantes y experiencias de sistemas diferentes. El rol de las víctimas en el proceso de justicia penal puede ser potenciado por esa perspectiva comparativa, que de hecho puede beneficiar a todos los países,

incluso a los más desarrollados, que están virando hacia la “justicia devolutiva”, durante mucho tiempo el soporte de los sistemas tradicionales africanos y otros sistemas naturales.

En muchas jurisdicciones, las necesidades, preocupaciones y derechos de las víctimas no han recibido la atención que se merecen. Hay una urgente necesidad de proveer soluciones más efectivas y mecanismos de protección a las víctimas para permitirles acceso, y participar efectivamente en el sistema de justicia. Esto incluye la sensibilización de los practicantes sobre las necesidades y preocupaciones específicas de las víctimas.

Este capítulo considera el marco general de trabajo para la participación de la víctima en el sistema judicial. Sugerencias más específicas sobre la interacción entre la víctima y las distintas instancias de los sistemas judiciales son tratadas en el capítulo III, secciones A-D, sobre las responsabilidades de la policía, fiscales, consejeros legales y otros abogados de las víctimas, los profesionales y funcionarios judiciales responsables por la aplicación de las sanciones. Muchos de estos temas se relacionan con evitar la “victimización secundaria”, que es el daño que puede ser causado a una víctima por la investigación y la fiscalización del caso o por los detalles del caso publicados por los medios.

1. Tratamiento de las víctimas con respeto y reconocimiento

Cuando una víctima denuncia un delito u otro hecho victimizante, sea a la policía o fiscales públicos, se inicia un proceso que pretende determinar si la denuncia de la víctima es válida o no y, si lo es, identificar al autor del delito y llevarlo ante la justicia. El proceso puede ser largo y difícil y desde un punto de vista legal la víctima es sólo una víctima supuesta o putativa.

Esto no debería disuadir a aquellos que entran en contacto con víctimas, de tratarlas con el respeto y reconocimiento que todas las personas merecen. El profesional oficial de policía, fiscal o juez debería recordar que lo que para ellos puede ser una causa entre muchas es de importancia central para la víctima. Otorgar a la víctima el respeto y la dignidad humana básica puede brindar muchos beneficios. Confirma a la víctima que la comunidad condena la victimización en general y está interesada en saber que se hace justicia. Esto es básico para la recuperación de la víctima. Al mismo tiempo, tratar a las víctimas de manera respetuosa a menudo contribuye a una mayor disponibilidad para ayudar en la investigación y el proceso judicial.

Hay distintos modos por los cuales el sistema judicial puede demostrar su reconocimiento y respeto a la víctima. Un ejemplo está en la programación de los casos. En la práctica, las decisiones en estos asuntos tales como las disposiciones para la interrogación policial, las fechas de las audiencias en el tribunal y la concesión de continuidad son a menudo elegidas de acuerdo a las prioridades del sistema y conveniencias administrativas. En tales casos, se puede prestar menos atención al efecto práctico de esas decisiones sobre la víctima, por ejemplo, por las dificultades en conseguir licencia del trabajo, el cuidado de los niños y el transporte hacia y desde la estación de policía o los tribunales.

Otro ejemplo concierne a la devolución de los objetos propiedad de la víctima. En muchos casos la propiedad de las víctimas, como objetos robados o la ropa manchada, es retenida por la policía para la presentación de evidencia. No obstante, las necesidades de evidencia pueden a menudo cubrirse con fotografías de la evidencia y con la preparación de declaraciones juradas del oficial que investiga. También otras medidas pueden tomarse para asegurarse que la propiedad sea devuelta al dueño lo antes posible. Este derecho ha sido especificado en la ley de algunas jurisdicciones. Por ejemplo, el requisito reglamentario en Turquía es que cuando una investigación se complete, o incluso antes en caso de necesidad, cualquier objeto retirado ilegalmente a la víctima, puesto bajo custodia o confiscado, será

automáticamente devuelto a la víctima a menos que objete una de las partes del procedimiento.

Un tercer ejemplo es la notificación de la víctima. La notificación implica a las autoridades de la justicia penal a mantener a las víctimas informadas del desarrollo de su caso. La investigación indica que es más probable que las víctimas, que son informadas por las autoridades, juzguen el procedimiento judicial como justo y sientan que fueron tratadas con dignidad y respeto por las autoridades.

2. Protección de la víctima

Además del reconocimiento y respeto hacia las víctimas, está la consideración posterior de la protección de su integridad y privacidad. El imputado sospechoso, u otros actuando en nombre del sospechoso, pueden buscar intimidar a la víctima para disuadirla de buscar justicia, o acosar a la víctima en represalia por haber denunciado el hecho a las autoridades. Este es un peligro particular cuando la víctima y el autor tienen una relación personal cercana, por ejemplo, como miembros de la misma familia o trabajando en el mismo lugar. Debería hacerse una provisión especial para proteger a víctimas particularmente vulnerables. Por ejemplo, en los casos de violencia doméstica en Austria, la policía puede emitir una orden pidiendo que el sospechoso se mantenga lejos de la casa hasta por dos semanas. En otras jurisdicciones, una orden similar puede ser emitida por el tribunal.

En estaciones de policía y tribunales, la víctima puede ser protegida mediante la provisión, en la medida de lo posible, de salas de espera separadas, de manera que la víctima no entre innecesariamente en contacto con el sospechoso o miembros de la familia del mismo. En muchos países, como Brasil, Chile e India, se han establecido estaciones de policía con oficiales mujeres solamente para tratar con casos que involucren mujeres y niños.

El riesgo de intimidación puede estar en su punto máximo durante la audiencia. Muchas jurisdicciones han adoptado leyes y prácticas que buscan minimizar este riesgo. Por ejemplo, muchas jurisdicciones permiten obtener evidencia con vídeo o circuito cerrado de televisión; esto se hace comúnmente en el caso de víctimas de abuso de menores. En los Países Bajos, la víctima de violación puede ser escuchada por el juez de instrucción en privado y no tiene que testificar posteriormente en audiencias públicas. En Israel, afirmaciones dichas a un investigador juvenil por una víctima de agresión sexual menor de 14 años es admisible como evidencia si el investigador juvenil determina que testificar puede ser dañino para el menor.

La victimización secundaria también surge cuando los detalles del caso son reportados por los medios. Muchas jurisdicciones han buscado proteger la confidencialidad y privacidad de las víctimas restringiendo los reportajes. En Canadá, Israel, los Países Bajos y el Reino Unido la publicación de detalles que puedan llevar a la identificación de una víctima de violación están prohibidos. En Australia, las direcciones de las víctimas y testigos no están incluidas en las declaraciones puestas a disposición del imputado antes de o durante los procedimientos de encarcelamiento. Las víctimas no deben establecer sus direcciones cuando juran como testigos en los tribunales. En México hay lugares especiales para que las víctimas denuncien delitos sexuales de manera que se pueda mantener la confidencialidad y la privacidad.

3. Participación de la víctima en la toma de decisiones

De acuerdo con la Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y el Abuso de Poder:

“6. La correspondencia del proceso judicial y administrativo a las necesidades de la víctima debería ser facilitada: ... (b) Permitiendo que la visión y preocupaciones de la

víctima sean presentadas y consideradas en las instancias apropiadas de los procedimientos donde se afecten sus intereses personales, sin perjuicio para el acusado y de acuerdo con el sistema judicial nacional pertinente”.

A través de este *Manual*, “víctima” debería entenderse en el sentido amplio usado en la Declaración, abarcando , por ejemplo, a parientes en los casos apropiados y los tutores legales de los menores.

(a) El debate sobre la participación de la víctima

La posibilidad de que la víctima pueda estar involucrada en la toma de decisiones concernientes al caso ha causado una discusión considerable en muchas jurisdicciones. Aunque la importancia y la justicia de la participación total de la víctima en procedimientos tradicionales y en la mediación, reconciliación y los procedimientos civiles son ampliamente reconocidos, la posición en muchas jurisdicciones es distinta en lo que respecta a los procedimientos penales. En estas jurisdicciones los procedimientos penales son llevados adelante por el Estado contra el imputado y la intervención de la víctima en estos procedimientos sería considerada como injusta por varias razones.

Por ejemplo, se discute que la participación de la víctima introduce un elemento azaroso en procedimientos donde la uniformidad y la equidad en la consideración y la sentencia constituyen un principio fundamental: si a las víctimas se les permite presentar sus reclamos o dirigirse al tribunal, se sostiene que sólo algunas lo harían y por ello los imputados en estos casos podrían ser sometidos a un castigo más duro. La participación de la víctima también puede complicar los procedimientos, ya que agregar un participante (que es generalmente una persona ajena al tribunal) requiere tiempo y organización logística adicionales.

También se ha discutido que el impacto de la declaración en la víctima a través de su participación, sucede muy tarde en el proceso judicial penal. Las víctimas quieren que su punto de vista sea tratado con consideración y respeto a lo largo del proceso de justicia penal y no sólo en el momento de la sentencia. Finalmente, algunas investigaciones indican que la participación de la víctima pone un peso no deseado sobre las mismas víctimas, mas allá del de servir sólo como testigos para la fiscalía. En particular, ubicar a la víctima en un rol de toma de decisiones puede llevar a un acoso e intimidación incluso mayor por parte del imputado y además puede causar ansiedad en la víctima. Es a la luz de esto que se puede entender por qué, en algunas jurisdicciones, tras la introducción de mecanismos diseñados para dar a las víctimas un rol más activo en el proceso, un número considerable de víctimas ha elegido no usar ese derecho.

Un factor importante en el debate sobre la participación de la víctima es la variación entre sistemas judiciales. Por ejemplo, en algunos sistemas el derecho de procesar esta colocado en la sociedad como un todo. En tales sistemas, la participación activa de las víctimas en el sistema de justicia penal es visto en conflicto con los principios básicos que subyacen al sistema judicial. En otros sistemas, no obstante, las víctimas tradicionalmente han jugado un rol bastante activo en los procedimientos penales, y esto es considerado como un corolario patente del hecho de que la agresión ha sido dirigida contra la víctima. En estos sistemas, las víctimas generalmente tienen la posibilidad de demandar al autor o ser parte en el procedimiento penal. Estas jurisdicciones argumentan que combinar los procedimientos civiles y penales no ha complicado el sistema sino por el contrario ha causado una economía procesal. Mientras que algunas víctimas pueden ser más punitivas o persuasivas que otras, este no es generalmente el caso; más aún, las actuales decisiones que siguieron siendo tomadas por los profesionales del sistema de justicia penal que reconocieron la importancia de la uniformidad e igualdad. Finalmente, puede ser cierto que algunas víctimas sean acosadas e intimidadas, pero también en ciertos sistemas donde las víctimas sirven sólo como testigos y no activamente en los procedimientos.

Cuando la Declaración fue adoptada, las reservas que algunas jurisdicciones tenían contra la participación directa de las víctimas fueron anotadas. Se señaló que la formulación del párrafo en cuestión contempla opciones diferentes respecto a “permitir presentar y considerar la visión y preocupaciones de las víctimas”. Primero, no hay referencia explícita a ningún rol por parte de la víctima; la “visión y preocupaciones de las víctimas” podrían, por ejemplo, ser presentadas por el fiscal. Segundo, hay muchas formas por las cuales la visión y preocupaciones de las víctimas pueden ser “presentadas y consideradas” sin su presencia física o, de hecho, su representación. Tercero, el inciso se refiere sólo a las instancias “adecuadas”, dejando a las jurisdicciones individuales decidir cuales son esas instancias. Finalmente, el párrafo considera que esta correspondencia debería ser “compatible con el sistema judicial penal nacional pertinente”.

Hay una distinción importante entre participación activa y pasiva en la toma de decisiones. Un ejemplo de participación activa es el impacto de la declaración de la víctima; y un ejemplo de participación pasiva es la notificación de la víctima. Las críticas arriba presentadas se refieren a la participación activa, mientras que la participación pasiva a modo de notificación a la víctima envía el mensaje a la víctima de que no ha sido olvidada por las autoridades judiciales. Indica respeto y reconocimiento de la posición de la víctima y su interés en el caso. Al mismo tiempo, porque la víctima es simplemente informada de los desarrollos y no se le da directamente el poder de toma de decisiones, no introduce otra injusticia en el proceso judicial penal.

(b) Informar a las víctimas sus derechos y responsabilidades

Como se observó, diferentes jurisdicciones han adoptado aproximaciones diferentes para permitir la presentación y consideración de la visión y preocupaciones de las víctimas. Más allá de cuales aproximaciones hallan sido adoptadas, su éxito depende de la medida en que las víctimas pueden ser informadas de sus derechos y responsabilidades. Algunas jurisdicciones han procurado publicar esta información, por ejemplo, a modo de libros, como es el caso de la primera *Guide des droits des victimes (Guía de los derechos de las víctimas)* de Francia, publicada en 1982, o los folletos (*) que señalan los derechos y deberes tanto del sistema judicial penal como de la víctima.

Otras jurisdicciones han buscado asegurar la provisión de información designando oficiales de policías, fiscales y miembros del personal de la Justicia como responsables por los temas relacionados a las víctimas en general y para asuntos relacionados a víctimas particulares. Esto se ha logrado, por ejemplo, en Australia, Canadá, los Países Bajos y en varias provincias canadienses, fundamentado mediante un acuerdo con las autoridades judiciales, los servicios a la víctima generalmente tienen una oficina en contacto con particulares.

Varias jurisdicciones proveen procedimientos gratuitos, fundamentados en el hecho de que partes indigentes de los procedimientos, que incluyen a la víctima en estas jurisdicciones, puedan recibir el beneficio de asesoría legal pagada por el Estado. En India, por ejemplo, los términos de referencia de las Juntas de Ayudas Legales ha sido ampliada para incluir asistencia a víctimas indigentes. Dinamarca, Noruega y Suecia, además de su sistema nacional de asistencia legal, proveen los servicios de “personas de apoyo” pagos por el Estado para las víctimas de, por ejemplo, un ataque sexual. Estas personas pueden proveer apoyo práctico, emocional y legal, además de buscar promover la participación de la víctima en la toma de decisiones, cuando es apropiado.

(c) Informar a la víctima de la evolución del caso

La participación de la víctima en la toma de decisiones también requiere que las víctimas sean informadas sobre la evolución del caso, en particular sobre las decisiones tomadas. Algunas jurisdicciones alientan al oficial de policía que investiga el caso a preguntar a la víctima si desea ser mantenida al tanto del progreso del caso; de ser así, se hace una anotación en el expediente para la atención del fiscal. Mientras el caso sea manejado por la policía, esta agencia debería ser responsable de informar a la víctima sobre los progresos del caso. Esta responsabilidad pasa al fiscal junto con el expediente del caso. En algunas jurisdicciones, en el caso de delitos graves (como violación u homicidio), el fiscal debe invitar a la víctima o a la familia de la víctima a una discusión personal, durante la cual las decisiones a tomarse sean explicadas.

Las investigaciones sobre la notificación indica que las víctimas que se mantienen informadas por las autoridades sienten que han tenido la oportunidad de expresar sus deseos, que sus deseos han sido considerados por las autoridades y que han tenido algún grado de influencia sobre el resultado del caso.

(d) La víctima como testigo

La víctima generalmente está en la mejor posición para proveer información sobre varios aspectos del delito a las autoridades que investiguen, el fiscal y el tribunal. Es por ello patente que uno de los roles más importantes de la víctima es como testigo. En este rol, solamente responde a las preguntas efectuadas por las autoridades o, una vez que el caso llega a juicio y dependiendo de la jurisdicción, por el fiscal o el abogado defensor. Si la víctima es tratada de manera respetuosa, este modo de participación puede muy bien ser suficiente. La investigación muestra que las víctimas bien tratadas están más dispuestas a cooperar y son mejores testigos.

(e) Consideración de querellas civiles en un procedimiento penal

Muchos sistemas de legislación civil reconocen el derecho de la víctima de unirse a los procedimientos penales como querellante civil (procedimientos *partie civile*, procedimientos de “adhesión” o modelos similares). Esto ha sido justificado con fundamentos, incluyendo el principio de economía procesal y facilitación de la consideración de querellas civiles. También algunos se han opuesto sosteniendo que la consideración de querellas civiles innecesariamente complica y demora los procesos penales. Por ejemplo, la dimensión de la pérdida puede no ser muy clara en el momento de los procesos penales. Consecuentemente, varias jurisdicciones presentan algunas restricciones sobre la querella civil y permiten al tribunal separar a su discreción los procesos penales de los civiles.

La medida en la cual la querella civil puede participar en los procedimientos en distintos sistemas legales puede variar. En Francia, por ejemplo, la *partie civile*, que puede ser representada por un abogado (pago por el Estado si la víctima no puede hacerlo), puede comentar el impacto personal del delito, proveyendo así a la víctima una oportunidad efectiva de expresión dentro del proceso penal.

(f) La víctima como fiscal o fiscal subsidiario

Una forma más contenciosa de involucrar a la víctima es como fiscal. Muchas jurisdicciones prefieren dejar la fiscalización de los casos a fiscales entrenados. Otras jurisdicciones, sin embargo, reconocen que permitir a la víctima participar en la fiscalización le da una oportunidad a la víctima de expresar sus preocupaciones y puntos de vistas a lo largo del proceso.

El derecho de la víctima de participar con plenos derechos procesales de fiscal en los procesos penales está reconocido por pocos sistemas legales e incluso en este caso, en la práctica las víctimas usualmente dejan la mayoría de las tareas procesales al fiscal público.

Algunos sistemas legales reconocen el derecho de la víctima de servir de hecho como un “fiscal subsidiario”, en el que la víctima puede también presentar evidencia, sugerir preguntas que pueden ser interrogadas al imputado o a testigos y comentar sobre declaraciones y evidencia presentada al tribunal. El término “fiscal subsidiario” también ha sido usado para denotar un sistema donde la víctima puede fiscalizar, con todos los poderes de la fiscalía en el caso de que un fiscal público decida no levantar cargos. En el último caso, donde el imputado es absuelto, la víctima debe a menudo afrontar los costos del proceso.

Finalmente, en algunos sistemas legales, la víctima puede procesar por determinadas ofensas menores (la llamada “demanda privada”), donde se estima que el interés público no requiere fiscalización pública.

(g) Declaraciones de impacto en la víctima

En un número creciente de jurisdicciones donde la víctima no tiene el derecho a demandar, se permite a la víctima proveer información a través de una declaración de impacto en la víctima o una declaración de opinión de la víctima. Esta opción es usada, por ejemplo, en Canadá, Israel, Nueva Zelanda, los Estados Unidos y en partes de Australia e Irlanda. La información es generalmente provista al juez antes de la declaración de sentencia.

En la mayoría de las jurisdicciones que permiten declaraciones de impacto en la víctima, la víctima (a menudo con la ayuda del fiscal u otra autoridad) contesta un formulario donde indica qué impacto ha causado el delito, qué propiedad fue dañada o perdida, qué otras pérdidas económicas causó y cómo el hecho alteró su vida. Provee así a la víctima una oportunidad de informar al tribunal de cómo el delito la ha afectado físicamente, mentalmente o de algún otro modo. En algunas jurisdicciones, a las víctimas se les da el derecho de alocución, el derecho de prestar testimonio en persona sobre el impacto que el delito ha tenido en ellos.

Una declaración de opinión de la víctima, a su vez, provee a la víctima la oportunidad no sólo de relatar que impacto el delito ha tenido sobre sí misma, sino también qué debería hacerse al respecto, desde la perspectiva de la víctima. Sin embargo, puede señalarse que en varias jurisdicciones se ha expresado cautela contra permitir que las declaraciones de impacto sobre la víctima lleven a aumentos injustificados en las sentencias; en tales jurisdicciones, ha sido señalado que el aumento de los castigos no está necesariamente dentro del interés de las víctimas.

Tanto la declaración de impacto sobre la víctima como la declaración de opinión son innovaciones relativamente recientes, y los resultados de la investigación son variados. Algunos resultados han sido usados para discutir que éste mecanismo ofrece a la víctima una falsa expectativa de participación y que su perspectiva tiene poco efecto real sobre la toma de decisiones. En general, sin embargo, los resultados sugieren que la declaración de impacto sobre la víctima y la declaración de opinión de la víctima ofrecen a las víctimas una oportunidad de participar directamente y que la información provista al tribunal pueda ayudar a lograr una solución más justa.

(h) La víctima y la revisión de las decisiones tomadas

Está implícita en el acceso a la justicia la provisión de medios para obtener una revisión de una decisión tomada. Tal revisión puede ser llevada a cabo por quien tomó la decisión original o su superior administrativo o judicial. En el último caso, el superior puede enmendar la decisión u ordenar a quien tomó la decisión original que la reconsidere.

Por ejemplo, en la importante decisión de imputar o no imputar, donde el fiscal puede decidir (si se lo permite el sistema legal) que no hay interés público en el proceder contra un sospechoso o que hay evidencia insuficiente para hacer eso, las jurisdicciones tienen varios medios para rectificar disponibles para la víctima. La víctima puede pedir a un superior del fiscal que revise la decisión o que el tribunal lo haga (en Alemania, la víctima puede pedir primero un superior del acusador y luego, si esto no llevare al resultado deseado, puede dirigirse directamente al tribunal). En algunas jurisdicciones, la víctima puede también apelar directamente al tribunal. En Francia, si el tribunal decide la moción de la víctima de que el caso debería ser presentado, el fiscal está obligado a asumir la acusación. En México, las víctimas tienen un derecho constitucional de apelar la decisión si el fiscal decide no procesar el caso. En Israel, la víctima tiene el derecho legal de apelar una decisión de no investigar o de no procesar. La apelación se dirige al Fiscal General o el Fiscal de Estado.

(i) Abuso de poder

Las víctimas de abuso de poder enfrentan problemas adicionales en el hecho de que a veces es difícil persuadir a las instituciones estatales de que se ha cometido un delito y de que el caso debería ser procesado mediante el sistema judicial penal. Muchos países han organizado instituciones especializadas de denuncia o acusación de esos delitos con personal entrenado. Es importante que las víctimas sean concientes de la existencia de estas instituciones y que las mismas instituciones usen los medios locales y nacionales para informar al público de su existencia.

Otras instancias de abuso de poder pueden ser problemáticas para la justicia porque implican elementos transnacionales y problemas jurisdiccionales. Las víctimas pueden hallar difícil persuadir a las autoridades de procesar o la policía de un país para que actúen. Estos problemas son internacionales y requieren soluciones internacionales promovidas por los Gobiernos y por asociaciones y organismos internacionales.

El problema fundamental en algunas formas de abuso de poder, sin embargo, es que el delito es cometido por un agente del Estado y que la policía o los oficiales de justicia no están dispuestos a recibir la denuncia del delito o a actuar sobre ella. La víctima no es tratada como una víctima y no puede participar en el sistema judicial u obtener los servicios que pueda necesitar. Las necesidades de las víctimas de abuso de poder –de tranquilidad, apoyo y reparación económico– son las mismas de víctimas de delitos convencionales que no son de abuso de poder.

Las organizaciones que se ocupan de abuso de poder han concentrado sus esfuerzos en persuadir a las autoridades estatales relevantes que las instancias de la misma deberían ser tratadas como los delitos que usualmente son y ser esclarecidos formal y oficialmente y dar cuenta de ellos mediante investigaciones efectivas e imparciales. Algunas organizaciones usan la publicidad como herramienta principal para concientizar sobre el problema a oficiales, el público y la comunidad internacional. La publicidad puede alentar a los testigos a presentarse y asegurar a las víctimas que no están aisladas y olvidadas.

En algunas circunstancias, la necesidad principal es asegurar que las personas que sean detenidas por las autoridades no sean olvidadas. Las visitas de comisiones son cruciales para determinar donde puede haber gente detenida y bajo que condiciones. Las víctimas de abuso de poder también pueden necesitar dinero, ropa, comida y otros bienes materiales, y no tener medios de obtenerlos. Estas necesidades pueden cubrirse mediante grupos no oficiales o asociaciones internacionales.

La acción efectiva en nombre de las víctimas de abuso de poder implica, por ello, una variedad de grupos y organizaciones. Los grupos locales tienen conocimiento inmediato y acceso para apoyar las víctimas, mientras que las asociaciones nacionales e internacionales

pueden tener más recursos y más acceso a figuras de mayor relevancia. Es importante que sean desarrolladas redes de comunicación entre estas organizaciones.

Como ejemplo de lo que puede hacerse al respecto, en Sudáfrica, el Acta de Promoción de la Reconciliación y la Unidad Nacional de 1995 otorga a las víctimas una oportunidad de contar las violaciones a sus derechos que han sufrido y provee medidas tendientes a otorgar reparación y recuperar la dignidad humana de las víctimas de abuso de poder.

4. Participación de la víctima en la aplicación de la sentencia

(a) Participación en sesiones para la educación de los autores del delito sobre el impacto de la victimización

Los programas educativos de instituciones correccionales que involucren tanto a autores como a víctimas pueden tener muchos beneficios. El propósito de estos programas es ayudar a los autores a entender el impacto devastador de sus delitos sobre las víctimas, sus familias y sus amigos, sobre sus comunidades y sobre ellos mismos y sus propias familias. Para las víctimas, la participación en programas con autores es útil porque, mientras ellas no pueden deshacer el daño que han sufrido, pueden prevenir que otros sean victimizados.

(b) Participación en las audiencias de libertad bajo palabra (parole)

En algunos países, las víctimas proveen información sobre el impacto de un delito en las audiencias de libertad bajo palabra (y a veces en audiencias respecto de la violación de la libertad bajo palabra) en persona, por cintas de audio o vídeo, por teleconferencia o escritos. Sus declaraciones dan a la autoridad que otorga la condición de libertad bajo palabra información crucial sobre el impacto económico, físico y emocional del delito sobre la víctima. Para hacer que esto tenga sentido, sin embargo, las mismas autoridades deben notificar por adelantado a las víctimas y sus familias sobre las audiencias y programar un período de tiempo durante la audiencia para permitir a las víctimas describir el impacto del delito en sus vidas.

E. Participación de la víctima en la mediación y la justicia retributiva

Fin: *Ilustrar los conceptos de mediación y justicia retributiva y los beneficios potenciales de las reparaciones para víctimas, autores y comunidades.*

1. Participación de la víctima en la mediación, la resolución de conflicto y los procesos tradicionales

Para algunas formas de victimización, y en particular donde la víctima y el autor tienen una relación social previa, evitar el posible efecto estigmatizador de la acusación penal o al menos de la sentencia formal puede tener beneficios tanto para la víctima como para el autor. En particular, muchos han considerado que el uso de procesos informales provee un número de beneficios sobre los procesos formales. En los procesos informales, las dos partes inmediatamente involucradas generalmente pueden tomar parte activa en la decisión del resultado apropiado; todas las circunstancias subyacentes pueden ser consideradas; y la presión social a menudo puede ser ejercida sobre el autor para que acceda a la decisión y provea restitución. Sin embargo, los críticos del uso de procesos informales (que incluyen

mediación, arbitraje, conciliación y técnicas terapéuticas aplicadas) han señalado algunos peligros potenciales, como el ejercicio de presión indebida sobre una o ambas partes.

Muchos países, en particular en Africa y Asia, hacen uso desde hace mucho tiempo de mecanismos de resolución de conflicto fuera del tribunal. Muchos países de Europa occidental, Australia del Sur y algunas jurisdicciones Norte Americanas han demostrado considerable interés en los programas de mediación y conciliación y han sido implementados varios programas experimentales.

Los programas de mediación ponen frente a frente al autor y la víctima en reuniones para negociar un acuerdo de restitución. El objetivo es aliviar la situación social que ha sido perturbada por el autor. Todo el proceso de mediación y conciliación es diferente de los procesos penales tradicionales: una sesión de mediación es sólo acordada con el consentimiento de la víctima y el autor. Durante la sesión de reconciliación los participantes pueden tratar el conflicto social que podría ser la causa del acto delictivo. Este abordaje intenta dirigirse a las heridas tanto económicas como psicológicas de tal modo que el autor pueda comprender el impacto total que el delito ha tenido sobre la víctima. Las ventajas de la mediación son: (a) la víctima no es tratada como un mero testigo sino que tiene la oportunidad de señalar lo que le ha ocurrido expresando su shock y aturdimiento; y (b) se hace reflexionar al autor sobre la injusticia que ha cometido y aceptar su responsabilidad para acciones constructivas. Como resultado también el autor es menos estigmatizado. La víctima obtiene restitución económica y emocional rápidamente y de manera informal. Hay también una mayor participación de la comunidad en la solución de conflictos, la cual se supone tiene un efecto positivo en la disuasión.

Resumiendo, el hecho ya no es sólo manejado de acuerdo a la lógica del código penal, sino de acuerdo a las necesidades e intereses de las partes implicadas (víctima, autor y comunidad). La mediación tiene lugar ante un mediador entrenado, en una fecha dispuesta por común acuerdo y la sesión comienza con una explicación del proceso.

Hay cierta preocupación sobre si los abordajes de la justicia retributiva tales como la mediación prestan suficiente atención a los intereses de la víctima. Por ejemplo, aunque la víctima es quien ha sufrido por el delito, la mayoría de los proyectos no toman a la víctima como el punto de partida del proceso de mediación. Comienzan preguntando al autor si él o ella está dispuesto a participar en el proceso de mediación y sólo se aproximan a la víctima luego que el autor haya aceptado. Este abordaje significa que la víctima pueda sentirse presionada a participar en el proceso de mediación. Por ejemplo, la víctima puede estar renuente a negarse debido a que de ese modo parece causar al autor del delito una condena mas grave. Además, los proyectos a menudo son dirigidos a grupos particulares de autores, tales como los delincuentes juveniles. Este abordaje categóricamente excluye a grandes cantidades de víctimas de participar en proyectos de justicia retributiva. Si se tomara la víctima como punto focal de la mediación, la distinción sería superflua. es claro que para que la mediación sea exitosa, debe haber un balance entre los intereses de la víctima y los del autor.

En Francia en 1993 y en Alemania en 1994, siguiendo la evaluación de estos programas experimentales, la mediación víctima-autor ha sido totalmente reconocida en el proceso penal. En Francia, el fiscal tiene el derecho de acordar una mediación antes de la decisión de procesar o no. La mediación está dirigida a la compensación de la víctima y la rehabilitación del autor. En Austria también se le presta especial atención como medida diversificada, mediante un temprano aplazamiento de los procesos, lo cual puede desarrollar todas las ventajas de la mediación. Estos ejemplos tienen en común que la mediación es llevada a cabo dentro, o al menos en gran proximidad con el sistema de justicia penal porque la decisión de iniciar un proceso de mediación fuera de los procesos penales siempre recae en las autoridades.

2. Justicia retributiva

La justicia retributiva es un nuevo término para un viejo concepto. A través de la historia de la humanidad los abordajes de justicia retributiva han sido usados para resolver conflictos entre partes y restaurar la paz en las comunidades. Los abordajes retributivos o rehabilitadores del delito son, por comparación, relativamente nuevos. En años recientes, sin embargo, la insatisfacción con los abordajes retributivos o rehabilitadores ha dado lugar a un renovado interés por la justicia retributiva.

La justicia retributiva representa un cambio de paradigma en el modo en el que la justicia se dispensa en los sistemas de justicia penal. El marco de referencia de la justicia retributiva involucra al autor, la víctima y la comunidad entera en esfuerzos por crear una aproximación balanceada que sea dirigida al autor y, al mismo tiempo, centrada en la víctima. La compensación a la víctima se ha vuelto la figura central de la justicia retributiva en muchos países desarrollados pero bien podría ser revivida en países en vías de desarrollo, donde ha sido mayormente abandonada con la introducción de sistemas de justicia foráneos.

El marco de trabajo de la justicia retributiva puede ser descripto como un énfasis de las siguientes prioridades de programa:

1. *Restitución.* La preocupación por proveer servicios y apoyo a las víctimas, más allá de que haya o no arresto, es central para la justicia retributiva. La restitución de los lazos sociales y de la comunidad es esencial para el apoyo a la víctima así como para la prevención de futuras victimizaciones. La restitución de los autores a la vida de la comunidad es un fin declarado en el reconocimiento de los autores del daño hecho y su predisposición a ser responsables por sus acciones y sus víctimas;
2. *Responsabilidad.* Restitución, el servicio a la comunidad y la mediación víctima-autor crean en los autores una conciencia de las consecuencias dañinas de sus acciones para las víctimas, requiere que los autores actúen para dar satisfacción a sus víctimas y su comunidad y, cuando sea posible, involucrar directamente a las víctimas;
3. *Protección de la comunidad.* La vigilancia y los sistemas de sanción intermedios, basados en la comunidad, canalizan tiempo y energía del autor en actividades productivas. Un continuo de vigilancia y sanciones muestra una progresión de consecuencias ante el incumplimiento de los requerimientos de la supervisión junto con incentivos que refuerzan el progreso del autor para alcanzar los objetivos del desarrollo de competencia y la responsabilidad.
4. *Desarrollo de competencia.* La experiencia laboral, el aprendizaje activo y el servicio proveen oportunidades a los autores de desarrollar habilidades, interactuar positivamente en la sociedad convencional y demostrar públicamente que son capaces de un comportamiento productivo competente.

3. Reparación por otros medios

(a) *Disculpa*

En algunas culturas, el reconocimiento de la responsabilidad y una disculpa a la víctima puede ayudar a satisfacer los intereses de la justicia y las necesidades de la víctima.

(b) *Conmemoración*

La conmemoración de las víctimas tiene una significación moral importante. Son ejemplos las ceremonias conmemorativa de un hecho (tales como el Día del Holocausto en Israel), levantar un monumento o poner el nombre de un parque u otra área en conmemoración del heroísmo o martirio de una víctima o víctimas.

(c) *Seguro público*

En muchas jurisdicciones, las víctimas tienen acceso a sistemas públicos de seguro social, de salud, de salud mental y otros para cubrir muchas de sus necesidades relacionadas a la victimización. En algunas instancias, el autor puede estar asegurado del mismo modo para que el resultado de la acción directa de la primera parte contra el autor pueda rendir alguna cobertura.

F. Compensación y restitución a la víctima

Fin: Reconocer y validar las pérdidas de las víctimas mediante un sistema de reparación económica por parte del Estado o el autor.

1. Compensación del Estado

(a) Propuesta de programas de compensación del Estado

La compensación de las víctimas del delito es uno de los pilares de la asistencia a la víctima. Para muchas víctimas a lo largo del mundo, sirve como medio primario de ayuda económica en la secuela de la victimización. Mientras que las leyes de restitución que exigen reparación a las víctimas del delito se remonta al siglo XIX, hay una distinción importante entre las dos fuentes de alivio económico de las víctimas del delito: la compensación a la víctima no requiere el arresto y condena del autor para proveer alivio económico a las víctimas. Mientras que el impacto físico y psicológico de un delito puede ser el costo más alto de un delito, el impacto económico también puede ser devastador.

(b) Modelos de compensación estatal

Existen varios modelos de compensación estatal. Aunque la idea de la compensación a la víctima puede rastrearse hasta la civilización babilónica antes del 2380 a.C. y grupos indígenas en América Latina y otros lugares han utilizado procedimientos judiciales informales de la comunidad por cientos de años, el esquema de 1973 de Nueva Zelanda es a menudo citado como ejemplo a seguir para otras jurisdicciones. Éste otorga a las víctimas el mismo nivel de adjudicación que da a las víctimas de accidentes industriales o automovilísticos. Los programas como el de Quebec, Canadá, da la posibilidad de pagos de emergencia que dependen de la determinación final de la adjudicación. Polonia ha establecido una Fundación de Asistencia a Víctimas del Delito con un fondo público especial de compensación.

Los esquemas varían su cobertura. En general, la compensación para las víctimas del delito es principalmente pagada a las víctimas de delitos violentos. La pérdida de propiedad no está típicamente cubierta, con la excepción de anteojos, audífonos y otros dispositivos médicos.

Si las pérdidas de una víctima están cubiertas por el plan de seguro u otras fuentes de pago, la compensación estatal puede ser reducida o negada. Algunos esquemas especifican las exclusiones aplicables, por ejemplo, a parientes del autor o miembros de organizaciones criminales. Otros son más liberales en su cobertura y se extienden, por ejemplo, a las víctimas de violencia doméstica. Los planes en Finlandia y Francia también cubren a las víctimas de delitos a la propiedad sobre una base discrecional. En Quebec y en Francia, los programas de compensación proveen pagos de emergencia que dependen de la decisión final de la adjudicación, especialmente en el caso de daños graves, incluyendo delitos sexuales o la muerte de la víctima.

El Foro Europeo para Servicios a la Víctima ha urgido a los Estados a asegurar que, en casos de delitos violentos, las víctimas reciban de los fondos públicos compensación por sus heridas, desórdenes emocionales, pérdida de sueldo y pérdida de mantenimiento tan pronto como sea posible después de ocurrido el delito, más allá de que el autor haya sido identificado o no. Además, donde haya ocurrido una muerte, la compensación debería pagarse por duelo, gastos de funeral y pérdida de dependencia de aquellos más íntimamente relacionados a la víctima.

El Consejo de Europa ha adoptado una Convención sobre la Compensación de Víctimas de Delitos Violentos, que entró en vigencia en 1988. La convención fija un mínimo de estándares y busca promover la cooperación internacional en esta área. Está también abierta a los miembros del Consejo de Europa.

(c) Requisitos de elegibilidad

En general, las víctimas deben ser inocentes de actividad criminal y “mala conducta contribuyente”, denunciar rápidamente el delito a la policía, cooperar con el sistema de justicia penal y presentar documentación de pérdida al programa de compensación. La víctima recibe compensación en la jurisdicción donde ocurrió el delito. Algunas jurisdicciones, como Francia y Finlandia, han establecido el principio de que las víctimas son elegidas para compensación independientemente de la nacionalidad.

(d) Alcance

Como derecho esencial y fundamental de todas las víctimas del delito, la información sobre la disponibilidad de los beneficios, sobre el proceso de solicitud y los requerimientos del programa deberían estar ampliamente diseminados y publicados. No obstante, la investigación sugiere que esta es un área donde es necesario trabajar más. Ya que muchos programas de compensación estatal imponen fechas límite de inscripción, es de importancia crítica que todas las personas que entran en contacto con las víctimas las notifiquen de la posibilidad de compensación. Las estrategias de notificación efectivas y actividades de concientización pública implican entrenamiento para la policía, abogados, trabajadores sociales y otros profesionales relevantes, y anuncios del servicio público a través de varios medios como la radio, televisión, folletos informativos, paneles y afiches.

(e) Proceso de aplicación

Aunque ningún monto de dinero puede borrar el trauma y el dolor sufrido por las víctimas del delito, la ayuda económica puede ser crucial para ayudar a muchos durante el proceso de recuperación. Para algunas víctimas, estos fondos pueden ayudar a preservar la estabilidad y la dignidad de sus vidas. Para recibir compensación, una víctima, o un miembro familiar sobreviviente, primero debe llenar un formulario de solicitud de compensación. Típicamente, las víctimas pueden aprender sobre la disponibilidad de los beneficios de compensación y recibir los formularios de solicitud a través de la policía, proveedores de asistencia a la víctima, fiscales, o profesionales de la salud y de la salud mental. Para muchas víctimas del delito, perder la fecha de vencimiento para presentar las solicitudes es una de las formas más dolorosas de “victimización secundaria” en las secuelas de la victimización. Los programas estatales generalmente tienen políticas sobre los períodos de llenado de solicitudes y pueden no aceptar solicitudes demoradas. Sin embargo, se hacen excepciones para delitos que impliquen abuso sexual de menores y otras situaciones basadas en el descubrimiento de una “causa justa”. Algunas jurisdicciones, tales como los Países Bajos, han extendido las fechas

límite de solicitud y puede aun considerar solicitudes una vez que haya vencido la fecha límite.

Usualmente se solicita a la víctima, o un miembro familiar que devuelva el formulario de solicitud completado para ser considerado. Después de recibir una solicitud, el programa revisa el reclamo y verifica los hechos relevantes como el tipo de delito, el alcance de los daños y pérdidas de la víctima y la disponibilidad de recursos colaterales.

(f) Procesamiento de reclamos y toma de decisiones buenas.

La medida de tiempo requerida para procesar una solicitud de una víctima por compensación varía mucho entre los programas estatales de compensación. En algunas jurisdicciones, este proceso puede tomar varios años. En otros, por ejemplo en Austria, dos tercios de todos los reclamos por compensación son acordados antes de que los procesos penales hayan concluido.

Muchos programas procesan los reclamos mediante un personal centralizado en una sola oficina. Para calificar la compensación, el individuo que presente el reclamo debe cumplir ciertos requerimientos de selección. Antes de otorgar una determinación final, el programa de compensación debe verificar los criterios de selección de la víctima y la criterios de compensación de las pérdidas de la víctima. Aunque los requisitos de selección pueden variar mucho, los siguientes requisitos generales son típicos de la mayoría de los programas:

1. La víctima debe denunciar el delito a la policía dentro de un marco temporal establecido;
2. La víctima debe cooperar con la policía y los fiscales en la investigación y prosecución del caso. El arresto o condena del autor generalmente no es un requisito para recibir compensación;
3. La víctima debe presentar una solicitud a tiempo al programa y proveer toda información de acuerdo a lo requerido por el programa;
4. La víctima debe ser inocente de actividades criminales o de mala conducta significativa que hubiera contribuido a causar sus heridas o muerte.

El procesamiento expeditivo debería ser una prioridad para todos los programas de compensación. El tiempo de procesamiento puede ser reducido mucho si el programa ha establecido políticas y procedimientos para la obtención y revisión de la documentación necesaria.

Por ejemplo, las preguntas que aparecen en los formularios de solicitud deberían estar estructuradas en un lenguaje claro y simple de manera que la víctima pueda proveer la información necesaria en la solicitud. Además, los programas deberían establecer mecanismos para pedir y recibir verificación de rutina como denuncias policiales, registros médicos y explicaciones de cobertura de seguro. Los formularios y cartas de verificación standarizados, así como los sistemas automatizados para recoger y rastrear información sobre las víctimas, permiten a los programas generar rápidamente pedidos de información.

(g) Máximos y límites

La mayoría de los programas han establecido un límite sobre los beneficios máximos disponibles para las víctimas. Además, muchos programas tienen bajos límites en gastos específicos, tales como funerales y asesoramiento de salud mental. Sin embargo, varias jurisdicciones han buscado asegurar total compensación para las víctimas de delitos violentos.

(h) Compensación para categorías especiales

Algunas jurisdicciones han instituido programas de compensación estatal que cubren ciertas categorías de víctimas, tales como las víctimas de terrorismo en Francia, Italia y Estados Unidos, y víctimas de abuso de poder. China recientemente adoptó una Ley de

Compensación Estatal que estableció la responsabilidad del Estado por compensar a las víctimas de abuso de poder por parte de oficiales o funcionarios.

Hay una tendencia creciente hacia la reparación para las víctimas colectivas y las víctimas de abuso de poder. El programa *Wiedergutmachung* de la República Federal Alemana para las víctimas de la Alemania Nazi fue emulado por la anterior República Democrática Alemana. Los estados en Europa central y oriental, tales como Hungría, están iniciando planes de indemnización similares. En otros lugares, la compensación, aun siendo simbólica, ha sido parte de los esfuerzos por determinar la verdad y asegurar la justicia como base de la reconciliación nacional (como en Argentina, Chile, El Salvador y Sudáfrica).

En los Estados Unidos, se ha pagado compensación para los japoneses norteamericanos internados durante la Segunda Guerra Mundial, en Canadá a los primeros habitantes nativos desposeídos de su tierra, en Ruanda a las víctimas del genocidio y en Brasil a los familiares de las personas “desaparecidas” y a las víctimas de tortura.

Para información sobre políticas específicas en países que tienen sistemas de compensación ver el Directorio Internacional de Programa para Compensación de Víctimas del Delito de 1996 (*).

2. Restitución a las víctimas y a la autores

comunidad por parte de los

(a) Propósito de la restitución

La indemnización debería ser usada para proveer un modo de compensar el daño hecho a la víctima y proveer un modo socialmente constructivo para que el autor sea obligado a dar cuenta de sus actos, ofreciendo a la vez el mayor espectro posible de rehabilitación.

La indemnización es una herramienta importante en la justicia penal. Por ello es crítico para las víctimas y para los propósitos de la justicia que se desarrollen modelos efectivos para habilitar a los numerosos profesionales implicados en el proceso judicial para que cumplan efectivamente con sus responsabilidades. La indemnización intenta establecer una relación entre la víctima y el autor en un esfuerzo de generar el sentido de responsabilidad del autor hacia la víctima y la sociedad. La idea de la indemnización también es avanzar hacia un sentido la responsabilidad hacia la víctima. Algunas jurisdicciones utilizan programas de mediación.

La indemnización puede ser implementada de muchos modos en varios puntos del proceso de justicia penal: como probation, como sanción en sí misma, o como una penalidad adicional. Aunque la restitución a menudo es impuesta de un modo mandatorio, también puede ser introducida voluntariamente por el autor. La restitución para la víctima de un daño criminal puede ser efectiva como medida punitiva así como remedio económico. Si es usada como castigo, la restitución debe venir de los propios recursos del autor (sea como dinero o servicio) y debe ser parte de la sentencia penal del tribunal en la que está ligada la disposición del caso.

Varias jurisdicciones han hecho arreglos especiales para alentar la restitución temprana por parte del autor, por ejemplo, rescindir medidas posteriores si se paga restitución. En los Países Bajos, el fiscal puede pedir que el tribunal imponga una multa parcialmente suspendida, calculada en el 20 por ciento más que el monto de la pérdida de la víctima. Luego la multa es totalmente suspendida si se paga la restitución.

(b) Evaluación de las pérdidas de la víctima

La evaluación de las pérdidas de la víctima es un proceso complejo que puede llevarse a cabo de varios modos. En algunas jurisdicciones, el fiscal negocia directamente con el abogado

defensor, luego de substanciar todas las pérdidas de la víctima. En otros casos, los cálculos de las pérdidas pueden ser hechos únicamente por el oficial de parole como parte de una investigación de sentencia previa al juicio. Sin importar como sea el proceso, la víctima generalmente debe presentar recibos u otra evidencia para substanciar las pérdidas reales que haya sufrido. En Canadá, el Código Penal establece que la restitución puede ser ordenada como una sentencia adicional para cubrir pérdidas “fácilmente averiguables”.

(c) Presentación de querellas de restitución en procesos penales

Como se señaló arriba, muchas jurisdicciones permiten la consideración de querellas civiles en procedimientos penales, por ejemplo como *parte civil* en muchos sistemas de base francesa o mediante los procesos de *adhesión* en los sistemas de base alemana. Esta combinación de procedimientos civiles y penales tiene varios beneficios para la víctima y la jurisdicción, que van desde la economía procesal al hecho de que la responsabilidad por la recolección de evidencia y presentación de los temas recae mayormente en las autoridades.

Una crítica a esta aproximación, sin embargo, es que en muchas jurisdicciones la víctima es responsable de la aplicación de la orden del tribunal. Si el autor no cumple voluntariamente la orden del tribunal, se deja a la víctima con una orden del tribunal pero sin dinero. La víctima puede contratar una agencia de cobranzas para obtener su dinero pero en ese caso tendrá que pagarle a la agencia de cobranzas por sus servicios. La ejecución de ordenes de restitución, como multas, deberían ser responsabilidad del sistema judicial y no de la víctima. Este, por ejemplo, es el caso en Austria. Un modelo sería que la restitución o la compensación fueran pagadas a la víctima directamente de los fondos públicos, en cuyo caso el pago del autor se revertiría al Estado.

(d) Tipos de restitución

Restitución económica. Se denomina restitución económica al pago de dinero a la actual víctima del delito por parte del autor. Así es como se define comúnmente la restitución, y es probablemente el tipo más ampliamente utilizado.

Servicio individual. El servicio individual por parte del autor requiere que el autor realice algún tipo de servicio para la víctima. Los ejemplos de este tipo de programa de restitución pueden incluir que el autor repare personalmente el daño hecho a la propiedad privada de la víctima con trabajo u otros servicios especificados. Este tipo de restitución generalmente involucra algunas formas de mediación de terceros y obviamente requiere el consentimiento de la víctima.

Restitución económica a la comunidad. La restitución monetaria a la comunidad implica el pago de dinero por parte del autor a otra entidad como por ejemplo un programa comunitario. Este tipo de restitución incluyen mecanismos como órdenes del tribunal de pago a caridades específicamente designadas.

Servicio a la comunidad. El servicio a la comunidad requiere que el autor realice algún servicio benéfico a la comunidad. En este tipo de restitución, la sociedad sirve como víctima simbólica y la práctica a menudo es designada “restitución simbólica”.

Multas de restitución. Las multas de restitución difieren de la restitución en si en que son impuestas y cobradas con el propósito de depositar dinero en un fondo estatal para servicios de asistencia y compensación a la víctima. Una vez depositados, los servicios son usados para reembolsar las pérdidas económicas de las víctimas mediante el plan de compensación estatal, o para apoyar otros servicios de asistencia.

En los casos de victimización por delito económico o de medio ambiente, surgen dificultades especiales por el hecho de que el daño a menudo está distribuido entre mucha gente y puede ser acumulativo, tanto en espacio como en tiempo. La creciente transnacionalización de los delitos (por ejemplo, delitos de contaminación que trascienden

fronteras) ha sido acompañada por un crecimiento en la litigación internacional. La crecida de querrelas registrada en varios países acentúa asuntos jurisdiccionales que probablemente proliferen más adelante a medida que los delitos se tornen más internacionales en su alcance. En casos donde las acciones potencialmente nocivas aun no están penalizadas, pero la opinión legal sostiene que la víctima inocente no debe ser abandonada a su suerte y soportar la pérdida o daño, deberían darse a la víctima compensaciones monetarias debida u otras reparaciones.

(e) Aplicación efectiva y supervisión

Ordenar la restitución no asegura que será pagada. Algunas jurisdicciones han desarrollado varios medios para promocionar el pago.

En Inglaterra, la ley establece que si la corte desea imponer una multa y una restitución (una “orden de compensación”), pero el autor aparentemente carece de los medios para pagar ambas, la corte sólo emitirá una orden de compensación. En Escocia, la ley establece que cuando se haya impuesto a un autor tanto una multa como una orden de compensación por un mismo delito, o por distintos delitos pero en los mismos procesos, la aplicación de la orden de compensación toma precedencia.

En Canadá, una orden de restitución puede ser registrada como juicio civil y aplicada acorde (por ejemplo, mediante la confiscación de haberes o embargo de sueldos). En India, el código de procedimiento penal, desde 1973, ha establecido la posibilidad de que la corte puede dictaminar que toda o una parte de la multa impuesta al autor sea pagada a la víctima. Debido a la falta de conciencia sobre estas estipulaciones, los engorrosos procedimientos administrativos y otros factores diversos, estas provisiones no han sido ampliamente aplicadas. Recientemente, sin embargo, ha habido un creciente interés entre las cortes por hacer uso de estas provisiones.

En algunos países, incluyendo el Reino Unido, los internos de las instituciones correccionales realizan actividades para recabar fondos para planes locales de apoyo a la víctima. En otros lugares, en Estados Unidos, por ejemplo, las ganancias de delitos como el tráfico de drogas han sido confiscadas y usadas para proyectos de rehabilitación o como contribuciones para iniciativas antidrogas. También se han hecho propuestas para cortes restitutivas y para restitución mediante entidades corporativas para el daño infringido mediante delitos económicos.

(f) Restitución como una condición de probation

Cuando la restitución es ordenada como condición del pronunciamiento de sentencia, un oficial de correcciones o servicio penitenciario tiene la responsabilidad de monitorear los pagos y evaluar el progreso rehabilitador del programa. En la mayoría de los casos donde una orden de restitución es introducida, se establece un cronograma de pagos que indica el monto de los pagos mensuales y el periodo de tiempo necesario para pagar el monto total.

3. Fuentes y mecanismos de financiación

Fuentes y mecanismos de financiación nacionales

Los planes de compensación reciben financiación de varias fuentes, hay dos fuentes primarias: financiación de costos o gastos que pagan los autores y financiación de apropiaciones de ingresos generales de las legislaturas.

Por ejemplo, en Estados Unidos, a nivel federal, se levantan multas y penalizaciones a los autores de delitos federales. Este dinero es depositado en el “fondo para víctimas del delito”, que es usado para ayudar a los estados a apoyar sus programas de compensación a la víctima. Además, más de 40 de los 50 estados en los Estados Unidos obtienen la mayoría de

sus ingresos de los autores. Para los estados, una tendencia reciente en la financiación de programas de compensación a las víctimas ha sido financiar completamente sus programas de compensación con multas y evaluaciones penales. Una tendencia relacionada en financiación de los programas de compensación hoy en día es recuperar la indemnización de los autores convictos para ayudar a contrarrestar el costo de proveer beneficios de compensación a sus víctimas. Esto es a menudo descrito como “medidas de recuperación de fondos” e implica mantener a los autores como deudores por daño a sus víctimas y hacerlos pagar las consecuencias de sus delitos. Algunos programas estatales están haciendo esfuerzos especiales para obtener indemnización de los autores y están trabajando con fiscales y jueces para asegurar que la restitución sea dictaminada y cobrada, y que sean monitoreados los pagos de restitución.

El segundo modelo de financiación, de las apropiaciones de ingresos generales, es más común a lo largo del mundo. Este modelo tiene la ventaja de no depender de la capacidad de los autores de pagar costos, cargos o multas. En Francia, una contribución individual es cobrada sobre cada póliza de seguro personal, un mecanismo que redundante en considerables ingresos para los programas de compensación estatales.

G. Educación pública y técnicas de sensibilización

***Fin:** Promover la concientización pública de temas relacionados a las víctimas.*

1. Desarrollo de una campaña de relaciones públicas

Muchos programas de asistencia a la víctima están involucrados en generar una toma de conciencia pública sobre los temas relacionados a víctimas del delito y sobre los servicios disponibles. Muchos programas están diseñados para ofrecer educación sobre las necesidades de las víctimas y sobre tratamientos apropiados y sensibles; están orientados a oficiales del sistema judicial penal, a estudiantes de escuelas y otras ubicaciones comunitarias, y al público en general mediante apariciones de televisión, anuncios, y distribución de literatura sobre el programa. Deben dedicarse tiempo y recursos a planear e implementar una estrategia exitosa de relaciones públicas.

2. Planeamiento e implementación de eventos especiales

En Estados Unidos, el Congreso asigna una semana cada año, generalmente a fin de Abril, como la Semana Nacional de los Derechos de las Víctimas. Durante esa semana, se presentan premios nacionales a organismos destacados de servicios a la víctima en todo el país. La Semana también da una oportunidad a las comunidades locales de rendir tributo a las víctimas del delito. El Departamento de Justicia de Estados Unidos patrocina el desarrollo de conciencia pública mediante una *Guía de Recursos a ser usada por los programas de asistencia a las víctimas al planificar las actividades de la Semana Nacional de Derechos de las Víctimas*. En esta guía han sido presentadas cientos de ideas para aumentar la conciencia pública sobre temas relacionados a las víctimas. Incluyen patrocinar vigiliias a luz de velas, maratones, carreras de rally, muros de conmemoración, y plantación de árboles; conducir foros; la publicación de editoriales y la difusión mediática de anuncios de servicios públicos; la exhibición de afiches y botones y distintivos; y la distribución de folletos y otras informaciones en tribunales, bibliotecas escolares y establecimientos de venta local.

Otro ejemplo es la celebración anual del Día de las Víctimas Europeas el 22 de Febrero.

3. *Diseño y desarrollo de herramientas de comunicación*

Hay muchos medios distintos que pueden usarse para generar conciencia de los temas relacionados a la víctima y los servicios disponibles. Éstos incluyen folletos, periódicos, sitios Web en Internet, afiches y otras promociones de los programas.

4. *Estrategias para involucrar a los medios*

Mucha gente recibe sus noticias a través de los relatos de la televisión, la radio y el periódico. Al diseñar una estrategia mediática, deberían ser considerados los siguientes temas:

- 1. *Contenido:* ¿Qué se quiere decir?
- 2. *Audiencia:* ¿A quién se intenta llegar?
- 3. *Formato:* ¿Qué forma de entrega hará que su mensaje sea bien recibido?
- 4. *Mensajero:* ¿Quién será su vocero?

H. Asistencia a la víctima mediante la prevención del delito

Fin: *Prevenir la victimización y la revictimización, y promover la restauración a la víctima de manera que la calidad de vida en las comunidades pueda ser mantenida o mejorada.*

Los servicios a la víctimas deberían cubrir las necesidades de los miembros más vulnerables de la comunidad cuando fueren victimizados. Esto requiere focalizar, por ejemplo, sobre la victimización de los ancianos, el abuso y abandono de menores, la violencia doméstica y otros delitos contra la mujer, las víctimas de los delitos tendenciosos y víctimas de violencia en el lugar de trabajo.

Investigaciones muestran que las víctimas de cualquier delito están en mayor riesgo de ser subsecuentemente víctima de ese u otro tipo de delito que cualquiera que no haya sido víctima. En la Encuesta Británica de Delito, el cincuenta por ciento de los encuestados que habían sido víctimas, eran víctimas reiteradas, y representaban el 81 por ciento de todos los delitos denunciados; el 5 por ciento de los encuestados había sido victimizado cinco veces o más y representaba el 43 por ciento de todos los delitos reportados. Los hogares que habían sido robados una vez eran cinco veces más probables de ser elegidos nuevamente para ser robados que los hogares nunca robados. Una proporción del 39 por ciento de los negocios pequeños había sido victimizado al menos una vez en el año anterior; un 8 por ciento de los fabricantes había sido víctima del 63 por ciento de todos los delitos contra establecimientos o fábricas. En Canadá, era 9 a 20 veces más probable que las víctimas de robo, asalto o ataque sexual fueran revictimizados por estos delitos que aquellos que nunca fueron víctimas y era también mucho más probable que fueran víctimas de otros delitos. En los Países Bajos, el 43 por ciento de los delitos violentos fueron victimizados dos o más veces en un año, y estas víctimas repetidas representaban el 77 por ciento de todas las victimizaciones violentas.

En Estados Unidos, de los empleados de negocio de venta rápida que fueron víctimas de robo, el 50 por ciento fue victimizado dos veces y el 33 por ciento tres o más veces- En un área metropolitana grande, el 1 por ciento de la población representaba el 26 por ciento de la victimización por robo sobre un período de cinco años. Los casos en que la víctima fue revictimizada por el mismo autor típicamente implicaban violencia entre esposos, vecinos, conocidos y compañeros de escuela. Alrededor del 90-95 por ciento de todos los incidentes de violencia doméstica en el Reino Unido fueron victimizaciones reiteradas; en 30 por ciento de

estos incidentes, las víctimas habían padecido seis o más ataques en un periodo de 12 meses. En Canadá, el 20 por ciento de las víctimas de ataques domésticos denunció entre dos y cinco incidentes y un 15 por ciento denunció seis o más incidentes. En las escuelas primarias del Reino Unido, el 16 por ciento de los estudiantes denunció haber sido semanalmente acosado y el 17 por ciento denunció ser diariamente acosado o intimidado.

En muchos casos, una consecuencia psicológica importante de la victimización criminal es que la víctima ya no se siente segura. Prevenir una victimización reiterada puede ser una manera poderosa no sólo de reducir la victimización en general sino también de acelerar la recuperación psicológica de la víctima. Los programas de asistencia a la víctima por ello deberían considerar su misión como una de dos partes: ayudar a la víctima a recuperarse íntegramente en la secuela de la victimización actual y prevenir que sea revictimizada. La policía en el Reino Unido ha sido muy activa en asistir a las víctimas de delitos a la propiedad a prevenir la revictimización. Las víctimas de robo en sus domicilios reciben información sobre mejoras en la seguridad, marcación de la propiedad, prevención del delito, y la participación de los vecinos mas cercanos de la víctima en la vigilancia del barrio. Basándose en el número de victimizaciones ocurridas en los años previos, un mayor nivel de respuesta de la policía puede incluir un control focalizado, dar con el autor, prioridad en la toma de huellas dactilares del autor y el alquiler de alarmas contra robo. Las víctimas reiteradas de robo de automóvil reciben marcación de vehículo, ubicación del tipo de autor, y equipos de localización del vehículo.

Otros programas han sido establecidos para prevenir la victimización reiterada por crímenes personales violentos. Para reducir la victimización en casos de violencia doméstica, la víctima recibe una alarma portátil conectada con la policía mediante un teléfono celular, los oficiales de policía que respondan al llamado reciben información previa sobre llamados y las órdenes del tribunal actuales, y los trabajadores de servicios de la víctima desarrollan un plan de acción. Para enfrentarse a la intimidación en los colegios, los programas incluyen mayor supervisión, puntos confidenciales de contacto con la administración para ser usados por las víctimas y observadores, reuniones con los padres, grupos de discusión con estudiantes y confrontaciones formales con los autores. Las evaluaciones de estos diversos programas indican que son efectivos para reducir la victimización reiterada, y la concentración policial sobre aquellos que han sido victimizados es vista como un modo más eficiente de usar los recursos policiales y de identificar prioridades.

Los servicios a la víctima también pueden asistir a la víctima a identificar factores de su vida y patrones de comportamiento que pueden haber contribuido a la victimización y que predispondrían a la víctima a ser revictimizada. Se requieren especial atención y sensibilidad para tratar con aquellos factores de riesgo que la víctima es impotente de cambiar, tales como el sexo, la edad y los ingresos. Dado a que las víctimas de un tipo de delito están en mayor riesgo de revictimización tanto por el mismo como por otros tipos de delitos, estos inventarios deberían ser muy amplios. Deberían incluirse las victimizaciones reiteradas, el tipo de delito, la relación de la víctima con el autor y cómo el delito impacta en el patrón de actividades diarias o semanales de la víctima.

Además de inventariar los factores en la vida de la víctima que generalmente incidirían sobre los riesgos de victimización, la discusión también puede examinar en detalle la victimización más reciente, las circunstancias que llevaron al incidente, como se desarrolló el incidente y si hay cosas que la víctima cree que podría haber hecho de otro modo para lograr un resultado mas favorable. El producto de la discusión sería una evaluación, en cooperación con la víctima, de cambios sugeridos en su situación de vida y patrones de comportamiento que podrían reducir el riesgo de victimización. Estos cambios sugeridos deberían ir acompañados por la asistencia necesaria en casos donde las capacidades y recursos de la víctima no son adecuados para llevarlos adelante. La discusión también puede revelar las

falencias en los conocimientos de la víctima sobre prevención del delito; los materiales y consejo apropiados para la prevención del delito serían provistos en este punto de la discusión.

Acotando el abuso de poder

Desde la antigüedad hasta nuestros días, la Historia está repleta de ejemplos dramáticos y diversos de abuso de poder. Algunos han ganado reputaciones infames por sus abusos masivos. Las respuestas a los abusos han sido variadas y dramáticas. Algunas han sido cruzadas eternas con individuos que se vuelven héroes de las causas a costa de sufrimientos masivos. Otras respuestas han sido esfuerzos muy organizados que incluso terminan en guerras entre naciones. Las organizaciones nacionales e internacionales han evolucionado denunciando abusos importantes y los países han formado alianzas internacionales para defender la suerte de las víctimas de esta victimización masiva.

En muchas naciones existen sanciones legales para prevenir, controlar y castigar el abuso de poder. En estos países, la mayoría de los abusos son efectivamente acotados por las leyes existentes. Sin embargo, algunos países no tienen sanciones formales contra los abusos de poder. Consecuentemente, corporaciones nacionales, gobiernos, agencias militares, fuerzas policiales, grupos terroristas, grupos religiosos, e incluso padres, tienen libertad para usar métodos como la contaminación ambiental, la fijación de precios, el genocidio, el *apartheid*, el bombardeo a civiles, la experimentación médica, el abandono, la tortura y la brutalidad. Tener sanciones legales no es garantía contra el abuso. Muchos países con la legislación aun tienen abusos de poder significativos. La verdadera medida de los abusos de poder no es sólo la presencia de leyes sino [también] su aplicación en la práctica y el conocimiento actual dimensión de la victimización.

Generalmente se acepta que, en magnitud, el problema del abuso de poder excede por mucho el del delito convencional. Hasta la fecha, sin embargo, no se han realizado encuestas comprensivas para medir la naturaleza y alcance de la victimización. Son necesarios estos estudios comprensivos con terminología, criterios y métodos comunes para proveer información sobre la cual basar una nueva política. Si se intenta acotar el abuso de poder genuinamente, entonces debe haber un desplazamiento de los relatos anecdóticos hacia planes, políticas y leyes objetivas que desbaraten directamente las decisiones que permiten el auge del abuso de poder.

Para tener éxito en la erradicación del abuso de poder, un planeamiento realista no debería focalizar sólo en cambiar las leyes sino también en cambiar las condiciones sociales y actitudes en curso pensadas para formar un pacto de dignidad humana y respeto de los derechos humanos de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y el Abuso de Poder.

I. Cuidados para la asistencia profesional a la víctima

***Fin:** Proveer apoyo y asistencia especial a los profesionales de asistencia a la víctima, que están constantemente expuestos a la angustia de las víctimas y pueden consecuentemente sufrir un trauma y estrés crónicos, además del hecho de que también pueden volverse víctimas.*

1. Educación para profesionales de asistencia a la víctima sobre el estrés y el desgaste asociado a brindar cuidados

Mucha gente encuentra gratificante el trabajar diariamente con víctimas. Tienen una sensación de logro cuando puede ayudar a las víctimas a obtener sus derechos o compensaciones. Las víctimas a menudo expresan su gratitud por el apoyo y asistencia que reciben. Los consejeros pueden sentirse inspirados a medida que ayudan a las víctimas a transformar sus vidas después de una tragedia.

Más allá de estas satisfacciones, el trabajar con víctimas puede ser extremadamente stresante. Es difícil enfrentar diariamente las consecuencias de la violencia y la victimización. Intensifica el propio sentido de la vulnerabilidad. Es duro enfrentar las reacciones emocionales al trauma, que pueden incluir furia extrema, a veces dirigidas a los mismos cuidadores. Hay peligro de cansancio tanto físico como mental, particularmente cuando los proveedores de servicio a la víctima tienen que responder a cualquier hora del día o estar de guardia por periodos de tiempo prolongados. Muchos trabajadores voluntarios también son desafiados por la necesidad real o percibida de usar su propio tiempo y dinero para ayudar a mantener programas de base.

Esta sección focaliza en las reacciones de estrés de aquellos que trabajan con víctimas y cómo los programas o los individuos que trabajan con víctimas puedan dirigirse a los mismos para continuar sus esfuerzos por ayudar a las víctimas.

Términos para tratar con reacciones de estrés de los cuidadores o aquellos que brindan cuidados

Hay cuatro conceptos útiles para comprender las reacciones de estrés de los cuidadores: el desgaste, la contratransferencia o la victimización vicaria, la alteración de las creencias y la fatiga de la compasión o estrés traumático secundario.

Desgaste. Es caracterizado como un estado de cansancio emocional, físico y mental. Usualmente va acompañado de síntomas de fatiga física, alteraciones en el sueño, dolores de cabeza o estómago, dolores corporales o susceptibilidad a resfrío y otras infecciones. Los profesionales pueden volverse distantes e impersonales en sus interacciones con las víctimas. Los síntomas emocionales y en la conducta incluyen sentimientos de desamparo, irritabilidad, ansiedad, depresión, pesimismo, cinismo, abandono y descuido;

Contratransferencia o victimización vicaria. Ocurre cuando las propias cicatrices y daños del profesional son recordadas por las visiones, sonidos, relatos o temas generados por las víctimas o sobrevivientes. El profesional retoma las reacciones emocionales de las víctimas o sobrevivientes;

Alteración de las creencias. Tanto el desgaste como la contratransferencia hacen que los profesionales experimenten alteraciones en su sistema de creencias, cambios que tienen un impacto significativo sobre sus sentimientos, relaciones y vida, y muy similares a aquellas que a menudo ocurren a las víctimas y los sobrevivientes. La diferencia para los profesionales es que con las intervenciones reiteradas estas alteraciones pueden volverse firmemente establecidas, ya que las intervenciones reafirman la validez de los cambios y sus creencias. Este proceso parece afectar particularmente a los profesionales que en su vida también han sido victimizados directamente. Los sistemas de creencias susceptibles de cambiar implican percepciones de la longevidad, la seguridad y la integridad, las relaciones con otros, la autoestima, el sentido o valor de la vida y un sentido de autonomía en las propias acciones o pensamientos;

Fatiga de la compasión. Es un término usado para describir las reacciones de estrés traumático secundario en los profesionales. Mientras que los elementos del desgaste, la contratransferencia y la alteración de creencias contribuyen a la fatiga de la

compasión, ésta se distingue por tres rasgos sobresalientes. La fatiga de la compasión sucede cuando los profesionales experimentan un evento traumático al escuchar el relato del hecho, al experimentar las reacciones al trauma mediante la empatía en su contacto con la víctima o sobreviviente, y al no poder distanciarse del hecho. Sin la capacidad de proporcionar la distancia cognitiva, comienzan a vivir con el trauma, experimentando el hecho como si les hubiese ocurrido a ellos.

2. *Estrategias de programas efectivos para tratar el impacto de la victimización sobre los profesionales de asistencia a la víctima*

(a) Selección del personal

Una cuidadosa selección del personal es importante para la asistencia a la víctima, trabajar directamente con las víctimas puede ser muy stresante y agotador, y requiere ciertas habilidades. En algunos países, los solicitantes de posiciones de asistencia a la víctima son sometidos a exámenes psicológicos para asegurarse que podrán manejar el estrés del trabajo.

(b) Entrenamiento

Los estudios reflejan que mientras más entrenamiento reciba la gente en sus trabajos, más competentes se sentirán y sufrirán menos estrés cuando se les solicite trabajar bajo circunstancias extraordinarias. La oportunidad de continuamente practicar su habilidad en ambientes no críticos mediante *role-playing* y ejercicios, y de recibir un feedback regular sobre su efectividad es de particular valor para la gente que trabaja en situaciones de crisis. El entrenamiento y los programas educativos que involucran a otras instituciones y programas también ofrece a los profesionales mayores oportunidades de desarrollar redes de apoyo con sus colegas.

(c) Consultas o sesiones de consultas individuales o grupales

Muchos programas han comenzado a reconocer el valor de las reuniones individuales o grupales regularmente fijadas con los profesionales que manejan casos de víctimas. Algunos programas han desarrollado un sistema en el cual cada voluntario y miembro del personal es derivado a un colega para sesiones individuales, las que se usan para discutir y recibir consejos sobre cómo se está llevando el caso y también discutir cómo el caso está afectando al profesional.

(d) Reconocimientos y agradecimientos

Los profesionales pueden sufrir estrés porque reciben reconocimiento inadecuado por su trabajo y logros. Algunos programas proveen reconocimientos anuales al personal excepcional y a las contribuciones voluntarias publicando sus nombres en los periódicos del programa o en los medios locales, colocando fotos de profesionales destacados, enviando notas de apreciación y gratitud o haciendo eventos especiales de reconocimiento.

(e) Políticas y pautas para trabajar con las víctimas

Otra fuente de frustración para los profesionales puede surgir de que ellos no comprendan los límites de lo que pueden hacer por las víctimas o de los niveles apropiados de involucrarse en las vidas de las víctimas. Los programas pueden dirigirse a este tema desarrollando políticas y pautas específicas. Dependiendo de la jurisdicción y los parámetros del programa, pautas ilustrativas podrían incluir números recomendados de visitas a la casa de la víctima o un lapso de tiempo sugerido para pasar con una víctima al teléfono o durante una visita. Estas pautas siempre deberían permitir excepciones. Las políticas deberían explícitamente subrayar la

naturaleza de las intervenciones de la víctima provistas por la organización y definir los preceptos éticos aceptables para involucrarse en la vida de una víctima.

(f) Fines anuales del programa y evaluación de valores

A veces el estrés de los profesionales deriva en parte de las diferencias entre los fines y valores del profesional y los del programa de asistencia. Una revisión y explicación regular de los fines y valores del programa para el personal y los voluntarios puede ayudar a clarificar cualquier conflicto potencial y ayudar a desarrollar estrategias para tratar con los mismos.

(g) Conformación del equipo

Alentar la confianza y respeto entre los voluntarios y el personal del programa puede ayudarlos a confiar entre sí en momentos de estrés grave. Los programas pueden promover el trabajo de equipo mediante cierto número de mecanismos, que incluyen el entrenamiento cruzado, intercambios de trabajos, actividades grupales fuera del programa, participación en proyectos claves e involucrar al equipo como grupo en el planeamiento estratégico de los esfuerzos.

(h) Nivel Directivo

Quienes contratan a los profesionales deberían desarrollar políticas claras para prevenir o limitar el trauma y estrés crónicos.

3. Estrategias para que los profesionales individuales enfrenten el estrés de profesional

Los programas pueden tener sofisticadas estrategias para enfrentar el estrés de los profesionales, pero en última instancia los individuos necesitan ser conscientes de sus fuentes de estrés e implementar sus propios planes para enfrentar con ellas. Los temas comunes que aparecen en la literatura de las habilidades que deben reunir los directivos para profesionales incluye lo siguiente:

1. Mantener la salud física;
2. Manejar tiempo e información;
3. Establecer un sistema de apoyo de familia o amigos;
4. Establecer redes con otros colegas en trabajo relacionado a las víctimas;
5. Definir y comprender un sistema personal de sentido de la vida;
6. Buscar ayuda de religiosos, consejeros o profesionales de la salud mental, cuando sea necesario.

Capítulo III

EL ROL Y RESPONSABILIDAD DE LOS PROFESIONALES DE PRIMERA LÍNEA Y OTROS HACIA LAS VÍCTIMAS

La dignidad y la recuperación de las víctimas depende del respeto y asistencia que les brindan profesionales y otros, que entran en contacto con ellas. Estos [otro] incluyen al personal policial y de aplicación de la ley, fiscales, abogados de las víctimas, instituciones de asesoría legal, jueces, personal correccional, personal médico, instituciones de salud mental, funcionarios públicos elegidos, ombudsmen, líderes espirituales, organizaciones civiles, líderes tradicionales, los medios y otros. Pautas y estándares deben desarrollarse y ser diseñados a medida para cada localidad. Deberían desarrollarse voluntaria o legislativamente códigos de ética para cada sector y aplicarse sanciones para las violaciones más graves a los derechos humanos.

Los profesionales, voluntarios y otros que entren en contacto con víctimas deberían estar entrenados y sensibilizados sobre temas relacionados a las víctimas, respuesta en crisis, prevención de la violencia y cooperación multidisciplinaria, como se destaca en el capítulo II, como parte de su educación preparatoria, continuando sus requisitos de formación en curso y asistiendo a seminarios y conferencias. Por ejemplo, los temas relacionados a las víctimas deberían ser incluidos en la currícula y los exámenes de las academias de policía, en las instituciones para entrenamiento de magistrados, abogados y jueces, personal correccional y otros. Este capítulo subraya los temas que pueden ser tratados durante este entrenamiento y enfatiza la importancia de mantener un abordaje coordinado e interdisciplinario a la asistencia a la víctima.

Ya que la mayoría buscan en un primer momento grupos de apoyo informal como la familia, amigos, vecinos y otros, deben encontrarse varias aproximaciones para difundir el entrenamiento en la comunidad lo más ampliamente posible.

El entrenamiento para profesionales y otros debería incluir información concerniente a las necesidades especiales de las víctimas debido a la naturaleza del daño infligido o factores tales como raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, propiedad, status familiar o de nacimiento, origen social o étnico, o discapacidades.

Finalmente, una respuesta a la victimización del delito que abarque a la comunidad debería desarrollarse en cada localidad. Tendría que adoptarse una aproximación “centrada en la víctima” que considere todas las necesidades de la víctima y recomiende como varios individuos o instituciones podrían proveer mejor el servicio o apoyo necesitado de modo coordinado.

A. Policía y asistencia a la víctima

***Fin:** Integrar la filosofía e implementación de la asistencia a la víctima en programas y prácticas policiales.*

1. El rol de la policía en la asistencia a la víctima

Como una institución de primera línea 24 horas al día, los policías son los que más probablemente tengan el primer contacto con las víctimas del delito y el abuso de poder. La primera interacción entre la víctima y la policía es crucial para cómo la víctima se maneja y

se recupera. El entrenamiento a los oficiales de policía en temas relacionados a las víctimas debería enfatizar en la toma de conciencia sobre las víctimas y sus necesidades y la empatía con las mismas. Tratar a las víctimas de un modo más sensible y amable inevitablemente ayuda a la policía a hacer su trabajo mejor al asegurar que más información sea provista y que la víctima esté más dispuesta y capacitada para involucrarse como testigo en el sistema judicial.

Históricamente, la policía no ha sido provista con el entrenamiento adecuado respecto al impacto de delitos violentos sobre las víctimas y los métodos para asegurarse que las víctimas estén informadas de sus derechos y sean orientadas. El resultado ha sido que una policía sin entrenamiento a menudo no ha sido suficientemente sensible al momento de entrar en contacto con víctimas emocionalmente alteradas, lo que ha deteriorado la satisfacción de la víctima y socavado la confianza de las víctimas y su disponibilidad para participar en el sistema de justicia penal.

En muchas jurisdicciones, ha habido progreso en mejorar las respuestas de la policía a las víctimas. Esto es extremadamente importante dado que en la gran mayoría de los delitos el autor no es capturado. Por ello, en muchos casos la única esperanza para la asistencia a la víctima desde el sistema de justicia penal es al nivel de la policía.

Por ejemplo, en ciertos países, incluyendo Australia, Canadá, Francia, el Reino Unido y los Estados Unidos, se ha prestado atención al primer punto de contacto del sistema de justicia penal con la víctima, y al concepto de “primeros auxilios psicológicos”, de acuerdo a que la víctima debe ser tratada como un ser humano, y no sólo como una posible fuente de evidencia (*). Debería brindarse tranquilidad a la víctima de que lo que ha ocurrido será condenado por la sociedad y que la comunidad empatiza con la víctima. El proceso consiste en que el oficial de policía que responda tranquilice a la víctima de que ahora está segura, que el oficial lamenta que esto haya ocurrido a la víctima y, cuando sea aplicable, que lo ocurrido no fue culpa de la víctima.

2. Roles y responsabilidades específicos de la policía hacia las víctimas

Los servicios basados en la policía proporcionan asistencia esencial a las víctimas. Éstos incluyen intervención de crisis *in situ* y la obtención de asistencia médica de emergencia. Además, la policía debería proveer a las víctimas información sobre sus derechos y derivaciones a servicios y recursos que pueden ayudar a la víctima a recuperarse. Los servicios esenciales deberían incluir (pero no estar limitados a):

1. Explicar los procedimientos policiales y el proceso de investigación;
2. Informar a las víctimas sobre como proteger la evidencia;
3. Acompañar a las víctimas a los servicios médicos de emergencia en los casos que impliquen heridas;
4. Informar a las víctimas de la posibilidad de embarazo o enfermedades infecciosas como resultado de un delito;
5. Proveer a las víctimas de delito, información sobre sus derechos, así como sobre la disponibilidad de compensaciones para las víctimas de delito;
6. Derivación inmediata de las víctimas, verbalmente y por escrito, a agencias de la comunidad que ofrezcan servicios a las víctimas, junto con información sobre asistencia económica (por ejemplo, debería desarrollarse un folleto en distintos idiomas que incluya información sobre servicios de emergencia y a largo plazo, compensación a la víctima, reacciones probables a la victimización por el delito e información sobre el proceso de investigación entregado a las víctimas);
7. Asegurar que la propiedad de la víctima esté segura de modo que la seguridad personal no esté comprometida como resultado del delito;

3. Establecer procedimientos para asegurar que las víctimas de delitos violentos sean periódicamente informadas del estado de las investigaciones;
3. Rápidamente proveer intervención de crisis y primeros auxilios psicológicos o derivar a los servicios apropiados;
3. Contactar profesional de servicio a la víctima para proveer asistencia en el lugar;
3. Establecer y aplicar un estricto protocolo y procedimientos de devolución de objetos de propiedad de la víctima: esto debería ser un programa standarizado y jurisdiccional (coordinado de cerca con las oficinas de los fiscales y los tribunales), diseñada para eliminar la potencial confusión sobre exactamente que derechos y procedimientos de devolución de propiedades son aplicados por diferentes instituciones de aplicación de la ley;
3. Establecer protocolos para detención e investigación adecuada de sospechosos para proteger la seguridad de las víctimas.

Los sistemas de revisión por los pares pueden ser usado para la sensibilización de la policía. En Utrech, Países Bajos, ha sido establecido un sistema de revisión por los pares en el que, una vez que una víctima ha sido interrogada por un policía detective, un segundo detective indaga a la víctima sobre como fue tratada por el primer detective. Las respuestas son usadas como base para posterior entrenamiento.

En Japón, cierto número de cuestionarios concernientes al tratamiento de ciudadanos por parte de la policía son realizados tanto por la Agencia Policial Nacional como por algunas fuerzas policiales de prefectura, y éstos son usados como medio para mejorar el trato de la policía a los civiles.

Básicamente, los servicios que brinda la policía, cuando tienen el personal y la financiación adecuada, pueden proveer asistencia e información críticas a las víctimas a medida que avanzan por el sistema de justicia penal. Cada organización de aplicación de la ley en todo nivel debería asignar un miembro del personal para servir de nexo con las víctimas del delito y los servicios a la víctima. La designación de un coordinador de víctima-testigo mejorará todos los roles y responsabilidades arriba mencionados y ayudará a agilizar la provisión de servicios a las víctimas y asegurara sus derechos.

Las instituciones policiales también deberían considerar los modos de involucrar a las organizaciones no gubernamentales y a los grupos de víctimas para desarrollar pautas y monitorear la adhesión a los protocolos y procedimientos policiales.

Además, es esencial la asistencia a la víctima para personal policial y sus miembros familiares. Los oficiales de policía están diariamente expuestos a la miseria humana. Deben tener mecanismos de apoyo para poder enfrentar su propio estrés relacionado al trabajo de manera que interactúen efectivamente con las víctimas. Los programas de asistencia al empleado, que incluyan asesoramiento de pares y profesionales, debería ser puesto a disposición de todos los oficiales de policía y sus familias. Los mismos servicios se deberían poner a disposición de los soldados que realicen acciones policiales en áreas devastadas por guerras en las que entran en contacto con víctimas de abuso de poder.

3. Entrenamiento del personal policial

En el entrenamiento de la policía en temas relacionado a las víctimas deberían lograrse los siguientes resultados: (a) una comprensión de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y Abuso del Poder; (b) la capacidad de aplicar los principios básicos de la ley y las políticas departamentales para el tratamiento de víctimas del delito; (c) una comprensión de la Convención de Ginebra; y (d) la capacidad de aplicar estas políticas internacionales para refugiados, prisioneros de guerra y víctimas del abuso de poder.

Es crítico que cada oficial comprenda la definición de “víctima” y sea capaz de articular y aplicar, sujeto a la legislación y condiciones locales, los requisitos de la Declaración. (Ver también la declaración de políticas de la Asociación Internacional de Jefes de Policía sobre asistencia a la víctima, reproducida abajo). La policía también debería poder, donde sea adecuado, articular y explicar las políticas departamentales en relación a:

- La definición de la víctima;
- El trato a las víctimas
- El acceso a los servicios de víctimas;
- La información para las víctimas sobre los procedimientos;
- La devolución de bienes;
- Las notificaciones de defunción;
- El retiro y reemplazo de cargos en el tribunal;
- Los protocolos para las personas que hacen el primer contacto; oficiales de patrulla; investigadores; y supervisores.

Declaración de políticas de la Asociación Internacional de Jefes de Policía sobre derechos de las víctimas, 1983

Es incontrovertible el derecho de todas las víctimas del delito:

- (1) A estar libres de intimidación;
- (2) A recibir información sobre la asistencia económica y los servicios sociales disponibles y como solicitarlos;
- (3) A tener acceso a un área segura durante los interrogatorios y los procesos del tribunal y ser notificados si su presencia en el tribunal es necesaria;
- (4) A ser provisto de una devolución rápida de propiedad personal robada o de otra índole cuando ya no sea necesitada como evidencia;
- (5) A una rápida disposición del caso y a ser periódicamente informado del caso y la disposición definitiva; y, cuando las capacidades de personal y recursos lo permitan, ser notificado cuando el autor sea liberado de la custodia;
- (6) A ser interrogado por una oficial mujer en caso de violación y otros delitos sexuales, cuando las capacidades de personal y recursos lo permitan.

(a) Areas de competencia general en el entrenamiento policial

Los oficiales de policía deberían tener entrenamiento en las siguientes áreas: el trauma de la victimización, empatizar con las víctimas, “primeros auxilios” emocionales, cómo enfrentarse con víctimas en situaciones prácticas, tratar con categorías especiales de víctimas y usar la declaración de impacto en la víctima cuando sea aplicable.

(b) Entrenamiento de la policía en el trauma de la victimización

El resultado clave en esta área es que el oficial de policía pueda articular, explicar y reconocer los efectos principales del trauma sentidos por la víctima.

Se recomienda que el *role-playing* y víctimas de la vida real formen parte de este entrenamiento.

El entrenamiento debería asegurar que el oficial de policía:

- Comprenda que ser victimizado tiene efectos reconocibles sobre la vida de las víctimas y su familia inmediata y amigos;
- Aprecie los costos del delito;
- Reconozca que cualquier delito penal, sin importar cuan trivial, probablemente cause un trauma para la víctima;

- 3. Sea capaz de reconocer reacciones normales y agudas al trauma, incluyendo reacciones de crisis comunes, tanto físicas como emocionales;
- 3. Sea capaz de hablar confidencialmente y constructivamente con las víctimas y las ayude a superar su trauma;
- 3. Sea capaz de reconocer desordenes de estrés post-traumático en las víctimas y saber cuando derivar a las víctimas a asistencia especializada;
- 3. Sea conciente de los daños secundarios causados a las víctimas por el sistema de justicia penal, las fuerzas militares y la sociedad;
- 3. Sea conciente de los efectos de largo alcance de la victimización secundaria;
- 3. Sea conciente del proceso de recuperación de crisis y la importancia del rol policial, de la simpatía, de cubrir necesidades de integridad física y seguridad, de facilitar el relato y validación, y de la predicción y preparación.

(c) Entrenamiento policial para empatizar con las víctimas

El resultado principal clave del entrenamiento en esta área es que el oficial de policía debería poder establecer sentimiento de afinidad y empatía con las víctimas.

El entrenamiento debería asegurar que el oficial de policía:

- 3. Acepte el rol crucial del personal de policía como interventor de crisis;
- 3. Sea capaz de hacer sentir cómodas a las víctimas;
- 3. Reconozca las técnicas especiales para interrogar víctimas traumatizadas;
- 3. Sea capaz de entablar una afinidad con la o las víctimas;
- 3. Desarrolle habilidades adecuadas para escuchar;
- 3. Use preguntas abiertas y otras preguntas adecuadas;
- 3. Use un lenguaje corporal apropiado, que no sea amenazador;
- 3. No tenga actitudes y lenguaje sexista y discriminatorio con la víctima;
- 3. Que sea culturalmente sensible con la víctima;
- 3. Que no juzgue a los demás;
- 3. Que sea abierto;
- 3. Que pueda demostrar empatía con las víctimas mediante el comportamiento y acciones adecuadas;
- 3. Que pueda interpretar el lenguaje corporal de otros;
- 3. Que pueda respetar la confidencialidad de la información que se le brinda;
- 3. Que pueda mantenerse objetivo y distanciado de la situación en la que la víctima se encuentra a sí misma;
- 3. Sea conciente de la responsabilidad de la policía en asistir a las víctimas con comida, ropa y transporte.

(d) Entrenamiento policial para tratar con las víctimas en situaciones prácticas

El resultado clave del entrenamiento en esta área es que el oficial de policía pueda ayudar a las personas a enfrentar el ser victimizados poniéndolas en contacto con los grupos de apoyo apropiados, dándole la información adecuada y asistiéndola a enfrentar los efectos de la victimización.

El entrenamiento debería asegurarse que el oficial de policía:

- 3. Pueda derivar a los grupos de apoyo y asistencia locales regionales apropiados;
- 3. Mantenga a las víctimas informadas sobre el proceso de investigación de su demanda;
- 3. Mantenga a las víctimas informadas sobre el proceso judicial;
- 3. Pueda llevar adelante una investigación de la escena del crimen de modo que reduzca el trauma y los daños secundarios a la víctima;

- 3. Pueda preparar a las víctimas adecuadamente para los exámenes médicos y de otros tipos para reducir el trauma y el daño secundario sufridos,
- 3. Pueda proveer consejo sobre prevención del delito a la víctima para ayudarla a evitar la revictimización;
- 3. Pueda aconsejar a los especialistas médicos o de otro tipo sobre como reducir el trauma al tratar con víctimas;
- 3. Pueda acompañar a las víctimas a dar evidencia en el tribunal;
- 3. Pueda dar consejo correcto y adecuado a las víctimas sobre los planes de compensación y los reclamos del seguro;
- 3. Pueda acordar una mediación, cuando sea necesario, entre la víctima y el autor.

(e) Entrenamiento policial en el trato con categorías especiales de víctimas

El resultado clave del entrenamiento en esta área es que el oficial de policía pueda comprender los requerimientos adicionales de ciertas categorías de víctimas.

El entrenamiento debería asegurar que el oficial de policía comprenda:

- 3. Los requerimientos especiales de los menores víctimas, con sesiones especiales sobre abuso de menores y abuso sexual;
- 3. La situación de las mujeres como víctimas del delito;
- 3. El impacto del delito, y el miedo al delito, en personas mayores;
- 3. Los efectos del delito en gente con discapacidades físicas y mentales;
- 3. Los requerimientos especiales de los miembros de minorías étnicas en la comunidad, como el idioma y las costumbres particulares;
- 3. El impacto del delito en aquellos con una orientación sexual diferente;
- 3. Los efectos de la represión y otro abuso de poder sobre la víctima;
- 3. Los requerimientos especiales de los miembros familiares sobrevivientes en casos de homicidio.

(f) Entrenamiento de la policía en el uso de declaraciones de impacto en la víctima

Esta sección se aplica a aquellas jurisdicciones en las que las declaraciones de impacto en la víctima son usadas y los oficiales de policía tienen la responsabilidad de recopilar estas declaraciones en cooperación con las víctimas. El resultado clave del entrenamiento policial en esta área es que el oficial de policía debería poder asistir a las víctimas a desarrollar y presentar una descripción del impacto del delito que sea aceptable en el tribunal.

El entrenamiento debería asegurar que el oficial de policía:

- 3. Este familiarizado con el formulario adecuado y el formato a usar;
- 3. Reconozca la necesidad de preparar una declaración de impacto sobre la víctima en todas las ocasiones adecuadas;
- 3. Comprenda la ley y la política departamental en relación a las declaraciones de impacto sobre la víctima;
- 3. Pueda interrogar a las víctimas para obtener toda la información relevante para una declaración de impacto sobre la víctima sin causar más trauma a la víctima;
- 3. Reconozca quienes son las personas indicadas, aparte de ellos mismos, para preparar declaraciones de impacto sobre la víctima;
- 3. Describa breve y claramente los impactos, síntomas y efectos de la victimización apropiados y relevantes en las declaraciones de impacto sobre la víctima;
- 3. Pueda pedir reparación al tribunal en los casos adecuados.

(g) Protocolos policiales

Deberían desarrollarse protocolos o pautas para las áreas claves de interacción entre la víctima y la policía. Deberían estar incluidas en el entrenamiento indicado y su implementación debería supervisarse.

Cuatro áreas que requieren protocolos son: (a) el punto inicial de contacto entre la víctima y la policía; (b) la entrevista inicial del oficial de patrulla con la víctima; (c) la investigación del delito; y (d) el rol de los supervisores policiales.

(h) Protocolo policial para la persona de contacto inicial

En la mayoría de las oportunidades el contacto inicial con la policía será con un operador telefónico o agente de una estación policial. El protocolo debería asegurar que estas personas:

1. Traten con respeto a todas las víctimas;
2. Se aseguren que se de prioridad a su llamado, por ejemplo, asegurándose que la llamada sea derivada a sólo una estación policial y que esto sea hecho expeditivamente;
3. Intentar establecer si la integridad física de la víctima no está comprometida y que, si tal amenaza existiera, se le otorgue máxima prioridad a asegurar la integridad de la víctima;
4. Evitar molestias a la víctima, evitando, por ejemplo, pedir a la víctima que vaya en persona a la estación de policía, y haciendo los arreglos, que se envíe rápido una patrulla;
5. No interrogar a las víctimas, mas que para obtener información suficiente para enviar a una patrulla;
6. Asegurarse que la víctima sea mantenida informada sobre el tiempo esperado hasta que se envíe la patrulla;
7. Asegurarse que la víctima sea mantenida informada del tiempo de llegada de la policía, especialmente si la demora es probable;
8. Proveer información sobre su seguridad.

(i) Protocolo policial para las entrevistas iniciales por los oficiales de patrulla

El protocolo debería asegurar que los oficiales de patrulla:

1. Tengan un modo calmo, objetivo;
2. Tengan autoridad, es decir, saber que hacer;
3. Que expresen preocupación y comprensión por lo que esta sintiendo la víctima;
4. Antes de la entrevista, focalizen sobre las preocupaciones de la víctima y hacer uso de las cortesías esenciales;
5. Alienten a la víctima a hablar;
6. Demostrar una actitud de no enjuiciamiento;
7. Saber qué están haciendo sus colegas, y qué puede esperar la víctima en el futuro;
8. Intentar llevar adelante la entrevista en privado, de ser posible;
9. Conseguir el apoyo a la víctima o asistencia especializada adecuados, mas allá de la probabilidad de que su demanda prospere;
10. Asegurarse de no hacer promesas que no puedan ser cumplidas;
11. Agradecer a la víctima por haber ayudado a la policía;
12. Tomar medidas para asegurar la integridad física de la víctima;
13. De ser necesario, explicar las circunstancias a algún miembro familiar o amigo;
14. Proveer consejo y asistencia sobre prevención del delito.

Además, el primer oficial de policía que llegue a la escena del delito debe asegurarse que los otros oficiales de policía asignados al caso sean informados de todo lo que el agente policial haya oído para evitar la duplicación de preguntas a las víctimas.

(j) Protocolo policial para investigadores

El protocolo de la policía debería proveer que los investigadores se aseguren de que:

1. La víctima sea tratada con cortesía, compasión y respeto por su dignidad y privacidad en todo momento;
2. La víctima sea mantenida informada del progreso de la investigación en todo momento;
3. La seguridad de la víctima esté asegurada y cualquier miedo que la víctima pueda tener sea comunicado a los que tomen decisiones, responsables por decidir sobre la liberación antes del juicio;
4. Las víctimas sean informadas sobre los procedimientos judiciales, los cargos levantados o las razones por las que no se levantaron cargos, las razones para enmendar cargos y el rol de la víctima en el sistema de justicia penal (como testigo, demandante civil o fiscal subsidiario, de acuerdo a lo apropiado para cada jurisdicción);
5. Toda la asistencia práctica sea dada a la víctima como testigo, incluyendo la familiarización con el tribunal, el proceso judicial, y acompañamiento a la Justicia.
6. La víctima sea informada de los resultados del proceso;
7. Se le brinde consejo sobre prevención del delito para reducir las probabilidades de revictimización;
8. La víctima sea conciente de, y tenga la oportunidad de utilizar, las opciones de compensación locales;
9. Los objetos de propiedad retenida a fines de evidencia sea devuelta tan rápidamente como sea posible.

(k) Protocolo policial para supervisores

El protocolo policial debería proveer que los supervisores se aseguren que:

1. Todo el personal bajo su control sea conciente de, y cumpla, los protocolos para el contacto inicial con la policía, soldados, oficiales de patrulla e investigadores;
2. El personal se someta a entrenamiento continuo y regular durante el servicio sobre temas relacionados a las víctimas;
3. Las pautas políticas locales puedan cubrir todos los aspectos del trato policial/militar de las víctimas del delito y abuso de poder.

4. Ejemplos de abordajes interdisciplinarios usados para mejorar la respuesta policial

narios usados para mejorar la

En algunas jurisdicciones, una respuesta de equipo interdisciplinario ha sido utilizado con víctimas de graves delitos para mejorar las respuestas del sistema. Por ejemplo, en algunas comunidades, un trabajador social y un oficial de policía trabajan juntos para responder a casos de violencia doméstica. La ventaja de esta aproximación es que el oficial de policía pueda ayudar a reducir la violencia de la escena, mientras que el trabajador social puede ayudar a proveer el acompañamiento y los servicios necesarios para prevenir conductas violentas en el futuro.

Un abordaje en equipo también es utilizado en muchas jurisdicciones para responder a casos de abuso de menores. Por ejemplo, en Nueva Zelanda, las investigaciones de abuso sexual de menores son llevadas adelante sólo por equipos seleccionados de oficiales de policía y trabajadores sociales especialmente entrenados y experimentados.

En Israel, las víctimas de abuso sexual menores de 14 años son entrevistadas por un investigador juvenil especial el que es un oficial de probation juvenil, un asistente social o un psicólogo que decide si permite al niño testificar en la corte según el daño que pueda causarle al menor. Si el investigador decide no permitir al niño testificar, la declaración del niño será admisible como evidencia y el investigador juvenil será un testigo. Si se permite al niño testificar, el investigador juvenil que escolta al niño puede decidir que el niño no tenga que responder a preguntas específicas que puedan dañarlo.

Algunas comunidades han establecido “centros de defensoría para niños”, los que proporcionan un ambiente especialmente diseñado para los niños, en el que todos los profesionales trabajan juntos en un lugar para proveer los servicios que los niños necesitan.

Por ello, en muchos de estos centros, la policía, los fiscales, los trabajadores sociales, terapeutas y médicos trabajan junto a los demás en un mismo ámbito. Se realiza una entrevista conjunta de modo que cada profesional pueda al mismo tiempo recibir la información que necesita. El propósito principal de estas instalaciones es proveer servicios a los niños en un ambiente de apoyo y reducir el número de veces que los niños sean entrevistados.

En Brasil, han sido establecidas “mas de 500 estaciones de policía para los derechos de las mujeres”, especializadas y atendidas totalmente por mujeres para víctimas de violencia familiar y ataques sexuales. Todo el personal de las estaciones es femenino, incluyendo oficiales de policía, trabajadoras sociales y abogadas. El objetivo es tratar mujeres y niños golpeados con sensibilidad para las necesidades de las víctimas.

En Bosnia-Herzegovina, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para Refugiados trabaja con personal policial para proveer un amplio espectro de servicios: desde necesidades básicas y servicios médicos hasta fondos para programas para ayudar a reintegrar y rehabilitar refugiados, repatriar soldados y prisioneros de guerra, así como víctimas directas de abuso de poder.

En Japón, la Agencia Nacional de Policía ha puesto en funcionamiento un Programa para las Víctimas del Delito, en el que las fuerzas policiales de prefectura compilan y distribuyen información de apoyo a las víctimas; notifican a las víctimas del modo más adecuado con información relacionada al delito; y, en algunos casos, señalan voluntarios como “asistentes policiales juveniles” para visitar regularmente a jóvenes víctimas de delito. Además, una Sección de Guía para la Investigación del Delito Sexual ha sido establecida en todas las estaciones de policía de prefectura y en el departamento de investigación de las cuatro centrales de policía regionales en Hokkaido. Para las investigaciones de delitos sexuales son asignadas oficiales de policía mujeres especialmente entrenadas. Japón también ha establecido líneas telefónicas policiales especiales para las víctimas de delitos sexuales, así como espacios de consulta para delitos sexuales en 10 estaciones de policía de prefectura.

En Hiroshima, el Consejo de Liaison de Hiroshima para la Asistencia a la Víctima fue establecida en Octubre de 1996. El Consejo, dirigido por el Jefe del Cuartel Central de Policía de Prefectura de Hiroshima, está compuesto por representantes de la policía, la fiscalía pública, la asociación de psicólogos clínicos, las divisiones juvenil y femenina del gobierno local, la institución central de consulta infantil, el centro público de salud mental, la oficina de bienestar, la asociación médica y 17 asociaciones más. Su objetivo es intercambiar información, reforzar las relaciones entre los miembros de las organizaciones y recomendar a las víctimas organizaciones de derivación apropiadas. El Consejo ofrece talleres sobre varios temas, que incluyen delitos sexuales, víctimas jóvenes, accidentes de tránsito y comercio

desleal, para discutir futuras acciones dirigidas a enfrentar este tipo de delitos. Consejos similares, han sido establecidos en 17 prefecturas en Japón desde 1998.

B. Fiscales y asistencia a la víctima

Fin: integrar la filosofía e implementación de la asistencia a la víctima a las políticas y prácticas procesales de rutina.

1. Estrategias y protocolos para ayudar a la víctima para fiscales, proveedores de ayuda legal y otros abogados

Una vez que la policía ha investigado un delito y se ha arrestado a un sospechoso, los casos generalmente son derivados a los fiscales. Aunque las leyes y procedimientos de cada jurisdicción proporcionan distintos modos de iniciar una acción penal, ésta a menudo es manejada mediante una aparición ante el tribunal u otro proceso que lleve a la acusación y emplazamiento del presunto imputado. El intento de algunos fiscales de disponer rápidamente las causas puede entrar directamente en conflicto con las necesidades de la víctima y los deseos de las víctimas individuales que quieren que el autor sea procesado con todo el peso de la ley. Sin embargo, los fiscales deberían recordar que es la víctima quien está directamente dañada por el delito. Las víctimas tienen un interés válido en el proceso del caso y deberían estar involucradas en todas las etapas del proceso. Además, el proceso generalmente se beneficia con la mejor cooperación de las víctimas que sientan que han sido protegidas, asistidas e informadas adecuadamente.

Muchas jurisdicciones han desarrollado programas de asistencia basados en la fiscalía. Aunque varíen en sus objetivos, las poblaciones de víctimas sobre las que focalizan sus sistemas de proporcionar servicios, su tamaño y niveles de recursos, comparten una misión básica: tratar a todas las víctimas y testigos con dignidad, compasión y respeto, a la vez que se busca prevenir la victimización secundaria por parte del sistema. Por ello, la participación de la víctima en el sistema de justicia penal y su satisfacción con el mismo pueden aumentar.

Hay un número de servicios que pueden y deben ser provistos por los programas de asistencia basados en la fiscalía. Los más importantes de éstos son los programas para notificar a las víctimas del estado de la causa y de las demoras que ocurren en el curso de un proceso penal. Las víctimas frecuentemente se molestan por la falta de progreso en sus casos y la necesidad de reacomodar repetidamente su vida privada y su trabajo para asistir a las audiencias judiciales, las que pueden ser demoradas. Además, las víctimas pueden requerir asistencia para asistir y participar en los procedimientos judiciales, protección de la intimidación y el daño, y una orientación básica en relación al sistema de justicia penal y su rol en el mismo. Las derivaciones a los programas adecuados de asistencia y compensación a la víctima deberían ser realizados por las fiscalías.

2. Roles y responsabilidades específicos de los fiscales en relación a las víctimas

Aunque el rol principal del fiscal es presentar el caso ante el tribunal, muchas actividades importantes dependen de la participación de las víctimas. Aunque el fiscal no es el “abogado de la víctima”, los fiscales tienen oportunidades de mantener informada e involucrada a las víctimas, de proveer adaptación adecuada en el ámbito previo al juicio, y de seguimiento con información y derivación, a medida que sea necesario. Estas oportunidades incluyen:

- a. Establecer políticas para proveer a las víctimas del delito un nivel básico de servicios, que incluyen información, transporte y notificación;

- 3. Brindar información sobre el sistema de justicia penal y procedimiento en términos simples y llanos que ayuden a las víctimas a comprender el sistema judicial;
- 3. Proveer notificación del estado de la causa en las instancias claves del sistema de justicia penal;
- 3. Coordinar, en la jurisdicción donde sea aplicable, la inclusión de información del impacto sobre la víctima (por ejemplo, con declaraciones escritas, alocuciones, o declaraciones en audio o vídeo) en procedimientos del tribunal (que incluyan alegatos de, acuerdos de alegatos, informes previos a la sentencia y la sentencia) con autoridades judiciales y de probation;
- 3. Brindar un área de espera en el tribunal para las víctimas, los testigos y sus familias que se encuentre visual y auditivamente separada del autor. Estas áreas deberían ser “orientadas para niños”, y seguras, cuando sea posible.

Los fiscales también pueden establecer acuerdos con organizaciones no gubernamentales para proveer servicios como:

- 3. Patrocinio de programas de “alerta de testigos”, por el cual las víctimas y testigos pueden continuar sus rutinas diarias normales en “espera” hasta que sean llamados al tribunal a corto plazo;
- 3. Coordinación de las presentaciones de los testigos, es decir, agendar a los testigos y proveer gratificación económica a los testigos, alojamiento para testigos de otras ciudades y ayuda con el transporte;
- 3. Patrocinio de líneas telefónicas de información para víctimas/testigos para brindar información actualizada fuera de hora a los testigos citados;
- 3. Proveer programas y acompañamiento educativo para familiarizar a las víctimas con la Justicia y permitirles presentar su caso de manera adecuada;
- 3. Ofrecer asistencia a víctimas para completar las solicitudes de compensación a las víctimas;
- 3. Ofrecer información sobre las consecuencias de ciertos delitos, como el riesgo de enfermedades de transmisión sexual y la infección con el virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en casos de ataques sexuales; proveer información sobre acciones preventivas; y hacer derivaciones de salud y salud mental rápidos y bien informados;
- 3. Informar a las víctimas que han sufrido pérdidas económicas sobre la disponibilidad de la restitución como una opción de sentencia para el tribunal; debería proveerse la asistencia para obtener la restitución, mediante verificación de pérdidas económicas y provisión de la información al oficial de probation, juez, o junta de libertad bajo palabra u otro personal adecuado;
- 3. Establecer protocolos para abordar la victimización del personal

Cuando sea posible, los fiscales deberían continuar ayudando a la víctima después de la condena del autor¹. Cuando sea aplicable y adecuado en la jurisdicción, el fiscal debería, con la ayuda de organizaciones no gubernamentales:

- 3. Ayudar con la entrega en tiempo y forma de la información brindada por la víctima a instituciones correccionales y autoridades de libertad bajo palabra;
- 3. Notificar a las víctimas de las fechas de la libertad bajo palabra;
- 3. Notificar a las víctimas del cambio del estado del recluso dentro de los servicios correccionales;
- 3. Servir como abogado para las víctimas en audiencias de libertad bajo palabra;
- 3. Proveer la información brindada por la víctima a los oficiales de probation para los informes de investigación previos a la sentencia, que incluyan declaraciones sobre el impacto en las víctimas y entrevistas personales con las víctimas o sus familias sobre el impacto del delito;

3. Brindar información sobre la indemnización al personal de la administración de justicia pertinente;
3. Coordinar la mediación víctima-autor;
3. Notificar a las víctimas de los procedimientos y decisiones y el nivel de apelación;
3. Proveer asistencia con el cobro y desembolso de la restitución, que incluya órdenes para demostrar causa, audiciones, modificaciones de montos o cronograma de pagos, y/o la conversión de órdenes de restitución a juicios civiles.

Los programas de asistencia a la víctima basados en el fiscal proveen una oportunidad única de proteger, potenciar y asegurar el ejercicio debido de los derechos de las víctimas en cada jurisdicción. Incluso en las jurisdicciones que tienen legislación sobre los derechos de las víctimas, los fiscales y su personal tienen la responsabilidad de asegurar que los derechos y servicios básicos a las víctimas contenidos en la legislación no sean ignorados.

3. *Entrenamiento para los fiscales*

El entrenamiento sobre temas relacionados a las víctimas debería darse en todas las facultades y escuelas de derecho. Además, entrenamiento en servicio debería ser puesto a disposición de los fiscales en forma continua a nivel de la comunidad y conferencias y reuniones periódicas.

4. *Ejemplos de abordajes para potenciar las respuestas de los fiscales a las víctimas*

Un determinado número de países han desarrollado programas y prácticas para potenciar las respuestas de los fiscales a las víctimas.

Por ejemplo, en 1989 México estableció unidades especiales para delitos sexuales en los que una trabajadora social, médica ayudante, oficial de policía y fiscal mujeres forman un equipo interdisciplinario para responder sensiblemente a las víctimas de estos delitos. En algunos casos estos servicios son ofrecidos por una organización no gubernamental.

Además, China ha montado un determinado número de centros de asesoría legal, provinciales y centrales, una de cuyas obligaciones es proveer asistencia legal a las víctimas del delito cuando lo soliciten.

Bajo la ley penal japonesa, una persona que ha sido herida por un delito puede presentar una demanda. El demandante puede ser cuestionado por las autoridades que investigan, y los resultados pueden, bajo ciertas condiciones, ser usados como evidencia. Al decidir si procede un proceso público o no, los fiscales prestan debida atención al alcance del daño. Si el demandante no está satisfecho con la decisión, puede solicitar una revisión por parte de la Indagación de Proceso (Inquest of Prosecution) y, en el caso de abuso de poder, llevar el caso a juicio.

En Israel, se han establecido proyectos experimentales en los que un equipo de abogados y trabajadores sociales (de organizaciones no gubernamentales) trabaja junto a los fiscales para dar a las víctimas de violación o abuso de menores la asistencia que necesiten, aliviando así el peso que recae sobre el fiscal.

C. El rol de la administración de justicia en la justicia para las víctimas

Fin: *Promover el reconocimiento y consentimiento judicial de que las víctimas tienen intereses legítimos que deben ser tomados en consideración en todos los niveles de los procedimientos de justicia penal.*

La administración de justicia debe ser una entidad imparcial que supervise el progreso de una acción penal. Los jueces deberían sopesar y proteger los derechos de todas las partes implicadas en los procedimientos de justicia penal.

Los jueces deberían proveer la protección esencial a sus víctimas. En los casos que impliquen niños, por ejemplo, pueden ordenarse arreglos especiales, como permitir que la víctima testifique mediante un circuito cerrado de televisión, cuando sea aplicable y posible.

También pueden darse instrucciones de que el abogado defensor del imputado no mire al niño a los ojos y no levante su voz, así como de buscar otros métodos para hacer la sala del tribunal menos intimidatoria para un niño, cuando sea aplicable y posible. Los jueces también deberían acelerar los juicios para no victimizar más a la víctima del delito a través de demoras adicionales durante un proceso de por sí difícil. En algunas jurisdicciones, una técnica común del abogado defensor del imputado de citar a los familiares de la víctima como potenciales testigos, pedir que el tribunal ordene que estos testigos sean excluidos de la sala y luego, cuando sea posible, no citar a la familia de la víctima a testificar, evitando así que se presenten a la sesión del tribunal. Sin embargo, se permite que la familia del defendido se sienten en la sala del tribunal para mostrar su apoyo al miembro familiar que está siendo juzgado, mientras que la familia de la víctima es así mantenida fuera. Esas mociones pueden, y deben, ser denegadas.

Los jueces pueden sentenciar a los autores por los delitos que han sido condenados. Puede ser importante que los jueces incluyan información concerniente al impacto del delito sobre la víctima en su evaluación de una sentencia adecuada.

En algunas jurisdicciones, la víctima es una de las partes de los procedimientos y puede aportar esa información directamente. En otras jurisdicciones, sin embargo, esta información debe ser provista mediante un programa de asistencia a la víctima basado en la fiscalía, una oficina de probation u otra fuente oficial. En algunas jurisdicciones, adopta la forma de una “declaración de impacto sobre la víctima” especial. Esta información del impacto sobre la víctima a menudo es la única evaluación comprensiva de los daños causados por el autor, disponible para el juez.

Por ejemplo, el Código Penal Canadiense requiere que cuando se haya preparado una declaración de impacto sobre la víctima, sea considerada por el juez que dicta sentencia.

1. Recomendaciones para la administración de justicia sobre los derechos de las víctimas

(a) Respeto y reconocimiento por las víctimas

Los jueces juegan un rol principal en asegurar que las víctimas y los testigos sean tratados con cortesía, respeto y equidad, para que:

1. Las víctimas y testigos sean provistos con información sobre sus derechos y prerrogativas, como así también sobre asuntos como la disposición física del tribunal, la gratificación económica de los testigos, los fondos de compensación y otras ayudas económicas disponibles;
2. Los administradores de tribunales establezcan áreas de recepción y provean a las víctimas y testigos información sobre servicios públicos y de la comunidad.

(b) Provisión de información a las víctimas

Los jueces juegan un rol principal en asegurar que las víctimas y testigos sean totalmente informados sobre los procedimientos de justicia penal, para que

1. Las víctimas puedan obtener información sobre el estado de sus causas de parte del personal del tribunal;

3. Si es pedido y si es posible los oficiales deberían dar a las víctimas de delitos graves noticias de la libertad del imputado, previa y posterior al juicio.

(c) Servicios y apoyo especiales

Las víctimas y testigos pueden requerir servicios y apoyo especiales, tanto materiales como psicológicos. Los jueces pueden, cuando sea posible, alentar este apoyo, por ejemplo, acordar los siguientes arreglos en su jurisdicción:

3. Areas de espera separadas para la defensa y para los testigos de la fiscalía, incluyendo a las víctimas;
3. Servicios de intérprete y traductor para víctimas y testigos mientras están en los tribunales;
3. Un sistema “de llamado” para minimizar los viajes innecesarios a tribunales;
3. La rápida devolución de evidencia;
3. La disponibilidad de transporte especial y protección hacia y desde los tribunales cuando la integridad de los testigos es un riesgo;
3. Informar al público sobre la importancia de apoyar la participación de víctimas y testigos en los procedimientos judiciales;
3. Intervención de crisis, asesoramiento terapéutico y otros servicios de apoyo para las víctimas;
3. Asegurar que la víctima no deba pagar por las revisiones médicas de violación y otros costos de recoger y preservar evidencia;
3. Establecer gratificación económica justa y adecuada para los testigos.

(d) La disposición de la restitución

Cuando sea posible bajo la ley, los jueces deberían ordenar la restitución a menos que haya una razón fundada para no hacerlo, independientemente de si el autor es encarcelado o puesto en probation.

(e) Participación de la víctima

Cuando sea posible dentro de la ley, debería permitirse a las víctimas participar en todas las instancias de los procesos judiciales y, cuando sea adecuado, dar información mediante el fiscal o testificar en los mismos, incluyendo:

3. Audiencias de libertad del imputado antes del juicio o de audiencias de fianza;
3. La programación de los procesos del tribunal;
3. Los aplazamientos o demoras (los jueces deberían establecer en el registro la razón para otorgar un aplazamiento);
3. Los acuerdos de alegato y sentencia, cuando estas sean llevadas a cabo;
3. La sentencia;
3. La mediación entre víctima y autor, cuando sea adecuado.

(f) Personas que acompañan a las víctimas

Para alentar la participación a las víctimas éstas deberían, cuando sea posible, estar acompañadas en el tribunal por una persona que los apoye; el impacto de las declaraciones sobre la víctima debería ser alentado y considerado; y debería permitirse a las víctimas o la familia de las víctimas permanecer en el tribunal (*).

(g) Protección a la víctima

Los jueces podrían usar su autoridad judicial para proteger a víctimas y testigos de acoso, amenazas, intimidación y daño:

1. Limitando el acceso a las direcciones de las víctimas y testigos;
2. Asegurándose de que las víctimas y testigos sean informados que si aceptan ser interrogados antes del juicio por los abogados o investigadores de la defensa, pueden insistir en que los interrogatorios sean conducidos en lugares neutrales;
3. Alentando la legislación o reglas que requieran a juntas de libertad bajo palabra que avisen al juez, al fiscal, al público y a la víctima, cuando sea adecuado, antes de cualquier audiencia por la libertad de un autor condenado por un delito grave.

(h) Protección a víctimas de categorías especiales

Para proteger víctimas particularmente vulnerables (por ejemplo, menores, víctimas de abuso sexual, familias de víctimas de homicidio, ancianos, personas con discapacidades y víctimas del crimen organizado y represión), los jueces deberían considerar lo siguiente:

1. La rápida resolución de juicios que involucren personas particularmente vulnerables;
2. Alentar tribunales especialmente diseñados o equipados para proteger víctimas vulnerables;
3. Permitir el uso de exposiciones grabadas en vídeo en casos que involucren víctimas vulnerables;
4. Permitir a las víctimas vulnerables ser acompañadas por una persona de su elección a los procesos juveniles cerrados, procesos penales cerrados, o procesos en cámara;
5. Si un imputado está llevando adelante su propia defensa, evitar que el imputado interroge directamente a la víctima.

(i) Arquitectura y uso del espacio en los edificios de tribunales

Deben hacerse esfuerzos para crear instalaciones separadas, en particular salas de espera separadas, para las víctimas y otros testigos de la fiscalía, y para los autores y otros testigos de la defensa. En edificios nuevos y renovados, los planes deberían permitir salas de espera y baños separados. Esto es importante para prevenir el acoso de cualquier tipo de una u otra parte. También debería haber una sala aparte para que se retiren los testigos angustiados después de prestar testimonio. Esta instalación también dará tiempo a la persona para recuperar su compostura antes de volver al tribunal o dejar el edificio. Además, deberían proveerse puestos de refresco, así como instalaciones especiales para niños y personas con discapacidades.

2. Educación y entrenamiento judicial

El entrenamiento de la sensibilidad en temas relacionados a las víctimas debería ser un elemento exigido en todos las escuelas judiciales y de abogacía y debería ser incorporado a los exámenes de licenciatura. Además, los jueces deberían ser alentados a participar en los programas de entrenamiento continuo que traten las necesidades e intereses legales de las víctimas de delito y los servicios disponibles para las mismas.

3. Ejemplos de abordajes específicos para mejorar la respuesta judicial a las víctimas

En Canadá y otros muchos países, las leyes permiten el testimonio filmado en cintas de vídeo para ciertos niños víctimas; se permite que una persona de apoyo acompañe al joven o

víctima/testigo vulnerable; las re-preguntas personales son restringidas; y hay prescripciones de publicación.

En los Estados Unidos, una corte especial para niños fue establecida en California en 1992, específicamente diseñada para cubrir las necesidades de los niños atravesando procesos judiciales. Las salas de audiencias pequeñas del edificio son menos intimidatorias que las salas grandes tradicionales. Hay áreas de juegos, salas de visita familiar y áreas de ejercicios seguros, propicias y privadas disponibles para que los niños se encuentren con sus abogados, trabajadores sociales y otros proveedores de cuidados. Iniciativas especiales de la corte incluyen servicios de asesoramiento para los niños y sus familias, programas de entrenamiento y pasantías y un programa de artes para hijos y padres.

D. Prisiones y sanciones alternativas

***Fin:** Integrar la filosofía e implementación de la asistencia a la víctima en las políticas y prácticas rutinarias de libertad bajo palabra y probation y promover el reconocimiento y consentimiento de que las víctimas tienen intereses legítimos que deberían ser considerados en el proceso correccional.*

Las víctimas tienen un interés legítimo en intentar asegurarse no sólo que aquellos que han cometido delitos contra ellos sean llevados a la justicia, sino también que los autores no representen un peligro a la víctima u otros tras su liberación. Si un prisionero va a ser liberado, la víctima puede querer ser notificada con anterioridad. Esto es a menudo porque la víctima puede haber sido amenazada durante o después del delito o puede ser vista por el prisionero como la responsable de su encarcelación. Algunas víctimas tienen un miedo muy profundo, y muy real, de las represalias de los autores. Al menos, debería darse a las víctimas la oportunidad de tomar las precauciones o de prepararse mentalmente a sí mismas para la liberación de sus autores.

1. Probation o medidas alternativas

En muchas jurisdicciones alrededor del mundo la probation o medidas alternativas son utilizadas como sentencia. Ejemplo de condiciones de probation incluyen, pero no están limitadas a:

1. Prohibición de contacto con la víctima;
2. Pago de obligaciones monetarias a la víctima, como restitución, apoyo a los niños, pagos de hipoteca, etc.;
3. Pago de multas (que en algunas jurisdicciones puede ser usado directamente para apoyar la aplicación de las leyes y los servicios a la víctima);
4. Prohibición de uso de alcohol u otras drogas (en algunas jurisdicciones, esto está ligado a un acuerdo de pasar pruebas aleatorias);
5. Tratamiento específico que se dirija a las actividades delictivas de autor que goza de probation (como tratamientos para delitos sexuales, asesoramiento terapéutico sobre drogas o alcohol, control de la ira, etc.); o
6. Servicio a la comunidad.

Una condición importante de la probation o medidas alternativas es que la persona que está bajo probation no cometa nuevos delitos durante su período de supervisión por la comunidad. Si el interesado viola cualquier condición de su sentencia, la institución de

probation o el tribunal puede revocar su sentencia, causando la privación de la libertad del autor.

En la participación de las víctimas en la toma de decisiones y la aplicación del probation, los roles y responsabilidades de los oficiales de probation, en relación a las víctimas, deberían incluir para no estar limitados a:

- a. Solicitar la opinión de las víctimas sobre la relevancia de sanciones de servicio a la comunidad adecuadas para autor (el interesado en probation);
- a. Supervisar la participación del interesado en cualquier programa víctima-autor, tales como clases o paneles de impacto sobre la víctima, mediación o conciliación víctima-autor, en los que las víctimas elijan participar sobre una base estrictamente voluntaria.

2. Cárceles

En algunas jurisdicciones, las cárceles o institutos correccionales ahora tienen programas de servicio a la víctima. Los roles y responsabilidades enumeradas abajo generalmente son patrocinadas o implementadas por estos programas.

Roles y responsabilidades específicos de instituciones correccionales hacia las víctimas del delito

Los roles y responsabilidades de las autoridades correccionales en relación a las víctimas deberían incluir, pero no limitarse a:

- a. Extraer información relevante sobre las víctimas (que incluyan, cuando sea aplicable, declaraciones de impacto sobre la víctima y órdenes de protección) de la documentación del tribunal para incluirla en el legajo del autor;
- a. Proteger la confidencialidad de la información sobre la víctima mediante bases de datos automatizadas o “señaladores” en expedientes en papel que indiquen que ésta información no está disponible para los internos o sus abogados;
- a. Proteger a la víctima y testigos de intimidación o acoso por parte de los internos durante su período de privación de la libertad;
- a. De ser solicitado, notificar a la víctima de la situación de un autor, incluyendo pero sin limitarse a la ubicación actual del autor, la clasificación, la fecha potencial de liberación, fuga o muerte.

3. Institución, libertad bajo palabra

Cuando un interno es liberado de la prisión, su reintegración a la comunidad típicamente se logra mediante el proceso de libertad bajo palabra. La libertad bajo palabra es la forma más común de la liberación anticipada de reclusos, con las condiciones agregadas de que la liberación esté diseñada para proteger la seguridad tanto de la víctima como del público. La libertad bajo palabra es considerada parte de la sentencia a prisión, pero es cumplida en la comunidad. Las violaciones de cualquier condición de la libertad bajo palabra pueden determinar su revocación, lo que significa que el autor será devuelto a un ámbito institucional.

En algunas jurisdicciones, las víctimas tienen el derecho estatutario o constitucional de proveer a las juntas de libertad bajo palabra información del impacto sobre la víctima y como el delito las ha afectado. Ya que en cierto número de jurisdicciones, los autores normalmente son sentenciados por los delitos que ellos alegan, es imperativo que las juntas de libertad bajo palabra conozcan los hechos del delito realmente cometido. Este importante dato también da a las víctimas una oportunidad de pedir ciertas condiciones de libertad bajo palabra que la hagan sentirse más segura, como órdenes de protección o exigencias para que el autor sea puesto bajo *parole* en una ubicación geográfica que esté a cierta distancia de donde la víctima resida. En muchos lugares, las declaraciones de impacto sobre la víctima no son

confidenciales y por ello los autores pueden acceder a las declaraciones (con la posible excepción de la información de contacto de la víctima, que puede ser mantenida como confidencial).

Los agentes de libertad bajo palabra, también llamados oficiales de *parole*, son responsables de monitorear la supervisión de los liberados en muchas jurisdicciones. En algunas jurisdicciones, los agentes de *parole* tienen contacto frecuente con víctimas, especialmente en los delitos intrafamiliares. Es esencial que las víctimas sepan quién es el oficial de libertad bajo palabra de su agente y como se lo puede ubicar. En algunas comunidades, se han establecido sistemas autorizados de notificación a la víctima en los que la víctima es notificada por computadora cuando el autor es liberado de la cárcel o haya cambiado su situación.

En Japón, el Ministro de Justicia es responsable de la administración de la *probation* y la libertad bajo palabra. En el proceso de toma de decisiones sobre la libertad bajo palabra, la situación y opinión de una víctima son tomadas en consideración. El Ministerio de Justicia, que no tiene ningún programa que focalize directamente sobre las víctimas del delito, ahora está reuniendo información sobre programas relevantes de servicios directos a la víctima del delito con la intención de introducirlos en el futuro fundado en que la situación y opinión de las víctimas es uno de los factores esenciales que afectan los métodos y direcciones de los servicios de rehabilitación para autores.

4. Otra participación de la víctima en la sentencia

Panel de impacto sobre la víctima

En algunas jurisdicciones, los programas de educación o impacto sobre la víctima están a disposición de los autores como parte de su sentencia y rehabilitación. Por ejemplo, las Madres Contra la Conducción en Estado de Ebriedad, un activo grupo de asesoría legal en Estados Unidos, ha venido usando desde hace tiempo los “paneles de impacto sobre la víctima”, en los que las víctimas de accidentes educan a conductores condenados sobre el impacto de la conducción en estado de ebriedad en las víctimas. Este tipo de educación también ha sido usada exitosamente con autores juveniles en los Estados Unidos.

El concepto detrás del panel de impacto sobre la víctima es desarrollar empatía en los autores exponiéndolos, mediante las historias de las víctimas, al dolor y daño que ha causado su comportamiento delictivo. Los autores comienzan a comprender las consecuencias humanas de la violencia y pueden abstenerse de cometer nuevos delitos en el futuro. Además, la mayoría de las víctimas que han participado en los paneles indican que éstos son terapéuticos y reparadores también para ellas.

En Inglaterra y Gales, el Servicio de Probation tiene la responsabilidad de contactar a las víctimas del delito ante la liberación de quien haya delinquido contra ellos. El propósito de este contacto es: (a) informar a la víctima del hecho de que la liberación está siendo considerada y de cualquier condición vinculada a esa liberación; y (b) escuchar la visión de la víctima sobre cualquier condición que pueda ser impuesta. Este procedimiento se aplica a casos en que el autor sea sentenciado a cuatro o más años de prisión por delitos violentos.

E. Colegios, universidades e instituciones

***Fin:** Integrar la filosofía e implementación de la asistencia a la víctima en los colegios, universidades y otros programas de enseñanza avanzada en sus políticas, investigación y prácticas de servicio a la comunidad.*

1. Rol y responsabilidades específicos de las escuelas en la asistencia a la víctima

Las escuelas y universidades desempeñan un rol único en ayudar a que todos los estudiantes comprendan y aprecien los derechos y necesidades de las víctimas del delito. La educación sobre temas relacionados a las víctimas basados en la escuela generará ciudadanos mejor informados y educados sobre las necesidades de las víctimas del delito en sus comunidades.

(*) (**)

Además, el delito en las escuelas es un problema mayor en algunas jurisdicciones. Muchos colegios están obligados a responder a incidentes que ocurren en el predio escolar, como tiroteos, rapto y ataques sexuales. Cómo una escuela responde a una crisis puede afectar la recuperación de la población escolar, el clima de la escuela y la educación de sus estudiantes. Programas de servicio a las víctimas amplios basados en la escuela pueden ser efectivos en ayudar a los estudiantes, profesores y otros que sean victimizados en el ámbito escolar.

Los programas de servicio a las víctimas basados en la escuela deberían apuntar a todos los niveles educativos y ser diseñados para responder efectivamente al trauma crónico así como a los incidentes violentos que pueden ocurrir en los predios escolares. Los programas de servicio a las víctimas en las escuelas (***) deberían incluir asesoramiento de intervención de crisis así como una currícula que incluya cursos sobre asistencia a la víctima, prevención de la violencia y resolución no violenta de conflictos. Los programas que incluyan entrenamiento para intervención de crisis y reacción al estrés ayudarán a los estudiantes y profesores a responder mejor a su propio estrés, así como al de otros a su alrededor, tanto en el ambiente escolar como fuera del mismo. Los servicios para las víctimas y sus derechos deberían ser integrados a los procedimientos escolares y universitarios.

Las autoridades escolares también tienen la responsabilidad de prevenir el delito y asegurar la seguridad de sus estudiantes y el personal escolar. Por ejemplo, cuando la ley lo permita, las autoridades escolares debería revisar registros de arresto y sentencias por ataques sexuales, abuso de menores o delitos de pornografía a cualquiera que solicite un trabajo en un colegio, donde estaría en proximidad regular con estudiantes.

2. Desarrollo de la currícula escolar y universitaria sobre asistencia a la víctima y prevención de la victimización

(a) Desarrollo de currícula para escuelas

La currícula en escuelas debería dirigirse a cómo apoyar a personas que han sido victimizadas; cómo intervenir (llamar a la policía); los servicios disponibles para las víctimas; y los derechos de las víctimas.

Las escuelas deberían introducir temas relacionados a la violencia familiar, abuso de menores e incesto desde los siete u ocho años. La currícula central para estudiantes de 12 a 18 años tendría que incluir educación sobre tipos específicos de victimización del delito, que incluyan conducción en estado de ebriedad, violencia familiar y ataques sexuales. Las clases de impacto sobre la víctima deberían ser utilizadas como un método educacional importante para entrenar niños en edad escolar.

Las escuelas deberían dictar cursos sobre estrategias de prevención del delito en cada nivel, comenzando en la escuela primaria. En algunos países, por ejemplo en Noruega y otros países escandinavos, han sido introducidas en las escuelas sesiones de resolución de conflictos para desalentar la confianza en la violencia.

(b) Desarrollo de la currícula para universidades y colegios profesionales

A muchos profesionales que tratan con víctimas del delito nunca se les enseña en las escuelas sobre el impacto de la victimización. La currícula educativa de la universidad, escuelas de graduados para médicos, enfermeras, trabajadores sociales, psicólogos, policía, abogados, jueces, sacerdotes, periodistas, profesores y otros debería incluir entrenamiento en temas relacionados a víctimas del delito. Los cursos tendrían que ser interdisciplinarios e informar a los estudiantes sobre los abordajes en equipo para manejar víctimas y autores. Cuando sea posible, los temas relacionados a las víctimas deberían incorporarse a los exámenes para licenciaturas profesionales.

Las bibliotecas de las escuelas de graduados deberían acceder a los recursos disponibles sobre los derechos de las víctimas y temas legales relacionados e incorporarlos a sus colecciones, libros.

Deberían invitarse a víctimas del delito, en la medida de lo posible, como oradores invitados en los departamentos que incluyan temas relacionados a las víctimas.

Recursos adicionales de la comunidad de los proveedores de servicios a la víctima podrían usarse para incrementar estas presentaciones y para proveer materiales para potenciar la currícula existente.

Los colegios terciarios y las universidades deberían exigir un número mínimo de horas de enseñanza de temas de victimología en departamentos que se ocupen de justicia penal o servicios sociales.

Los colegios terciarios y las Universidades deberían ofrecer talleres especializados a estudiantes y profesionales otorgando crédito académico o puntaje sobre temas de diferentes tipos de víctimas del delito, que incluyan ataques sexuales, abuso de ancianos, abuso de menores, violencia doméstica, homicidio y conducción en estado de ebriedad.

Las audiencias disciplinarias que involucren delitos deberían tener procedimientos que provean determinados derechos a las víctimas, como el derecho a ser acompañado por una persona de su elección y el derecho a prestar una declaración de impacto antes de que se decida un castigo.

(c) Investigación

La frontera del conocimiento sólo puede ser mejorada si el conocimiento es aumentado. La investigación competente, objetiva y relevante es necesaria continuamente para comprender la dinámica de cómo se recuperan las víctimas y como entregar mejor los servicios a la víctima.

Las universidades e institutos ofrecen el espacio ideal para la investigación empírica y evaluativa en el área de asistencia a la víctima.

F. Profesionales de la salud

Fin: *Integrar la filosofía e implementación de la asistencia a la víctima en los ámbitos de prestación de salud.*

1. *Asistencia a la víctima en salas de
de trauma*

emergencias y centros hospitalarios

Los médicos, enfermeras y otro personal hospitalario proveen una enorme asistencia a las víctimas del delito. Además de los oficiales de policía, el personal médico, el que a menudo también está disponible 24 horas al día, siete días a la semana, es el primero en entrar en contacto con las víctimas del delito que han sufrido daño físico.

Todas las víctimas del delito debería ser tratadas con dignidad y respeto por el personal hospitalario (incluyendo médicos, enfermeras, empleados de recepción y otros). Las víctimas a menudo están asustadas e inseguras cuando llegan a los centros médicos. Tratar al paciente con sensibilidad, tanto hacia su condición física como hacia el potencial impacto psicológico de la victimización, puede ayudar el proceso general de curación física y psicológica.

En sus roles, el personal médico es el único capacitado para la tarea de documentar cuidadosamente la condición de la víctima e informar objetivamente estas observaciones (muchas de las cuales pueden ser usadas como evidencia en casos penales). Por supuesto, es eminente el tratamiento inmediato y adecuado de la víctima; sin embargo, durante el tratamiento, la documentación adecuada provee información útil a los fiscales y a las víctimas para llevar adelante varias acciones penales y legales contra el autor. Es de particular importancia el uso de equipos (*kits*) para recolección de información adecuados en los casos de ataques sexuales y casos de abusos sexuales para ser usados posteriormente como evidencia en el juicio. Esto necesita hacerse de modo sensible pero competente, de manera que el trauma del examen por violación sea minimizado y la evidencia sea recogida con precisión.

De manera similar, en los casos de abuso de poder o conflicto armado, los profesionales de la salud de organizaciones independientes como el Comité Internacional de la Cruz Roja o Médicos Sin Fronteras deberían ser sensibles a las necesidades de las víctimas.

2. Protocolos de tratamiento, derivaciones e informes para profesionales médicos

Los hospitales deberían establecer programas de entrenamiento y protocolos sobre los derechos y necesidades de las víctimas del delito para todo el personal hospitalario. La profesión médica debería desarrollar un código de ética sensible a las víctimas para todo el personal médico.

En las salas de emergencias y centros de trauma, tendría que darse especial consideración a las necesidades de las víctimas, como comida, ropa y transporte.

Los programas deberían involucrar a la familia en el cuidado posterior de la comunidad y educar a los miembros familiares sobre los derechos de las víctimas antes de que abandonen el hospital.

Los hospitales y centros de trauma deberían ser una puerta de entrada a la asistencia a las víctimas del delito. El personal médico conectar a las víctimas con los trabajadores formales e informales adecuados de la comunidad.

Los profesionales médicos deberían respetar las necesidades de confidencialidad y privacidad de todas las víctimas, especialmente en casos de ataques sexuales y ataques a niños. Sin embargo, las leyes de confidencialidad no tendrían que entorpecer las denuncias de abuso de menores.

Deberían limitarse las entrevistas a las víctimas por múltiples miembros del personal (médicos, enfermeras, trabajadores sociales y otros).

3. Abordajes interdisciplinarios en ámbitos médicos

En algunas comunidades en Estados Unidos ha sido desarrollado un único abordaje con un equipo basado en la comunidad para los exámenes de ataques sexuales a fin de asegurar una recolección más rápida y precisa de la evidencia forense para ser usada en el proceso de sospechosos de violación.

Todos los exámenes de violación son realizados en una habitación privada, tranquila y confortable, en un centro médico. Cuando la víctima llega, es inmediatamente examinada por una enfermera especialmente entrenada, sin tener que esperar en una ocupada sala de emergencias. Un voluntario entrenado está a disposición para dar apoyo emocional a la víctima a lo largo del examen.

Otras comunidades han desarrollado “centro de asesoría legal para niños” con base en el hospital de tratamiento médico de mejor nivel y documentación forense son complementadas con un abordaje interdisciplinario que incluye servicios legales, sociales y de salud mental para garantizar que todos los niños pacientes sean tratados dignamente.

G. Profesionales de los medios de comunicación

***Fin:** Mejorar la sensibilidad de los profesionales de los medios hacia la victimización y abordar temas sobre victimización entre los profesionales de los medios.*

Las noticias de los medios sobre el delito y la victimización tanto en los medios gráficos como en las transmisiones audiovisuales pueden tener efectos de largo alcance en las víctimas del delito. Los medios pueden desempeñar un rol significativo en la seguridad pública al mantener a los ciudadanos informados de los aumentos o disminuciones de delitos, tendencias en la violencia y victimización (que son específicas para audiencias internacionales, nacionales y locales), de los esfuerzos para prevenir el delito, reducir la violencia y ayudar a las víctimas (incluyendo programas, políticas y legislación) y de medidas que los individuos y comunidades pueden adoptar para promover la seguridad.

Mientras que la cobertura sensible de casos que involucran víctimas puede ser útiles y en algunos casos incluso curar, la cobertura de los medios que es a veces insensible, voyeurística y descuidada agrava el sufrimiento emocional y psicológico de las víctimas. La mayoría de las víctimas nunca antes del delito ha tratado con los medios de información. Pueden ser incluidas compulsivamente en centros de atención debido a los delitos cometidos en su contra. Los medios de información a menudo son vistos como un arma de doble filo en su cobertura del delito y la victimización en lo que respecta a la dicotomía entre el derecho del público a saber y el derecho de la víctima a la privacidad.

Pautas escritas que sean incorporadas a políticas de los medios de información, así como la educación inicial y profesional de sus empleados, pueden brindar los principios básicos de cobertura periodística ética sobre el delito y la victimización.

1. *Programas de entrenamiento para los medios*

La información y pautas para tratar con víctimas del delito debería ser incorporada en la currícula de cada curso universitario o terciario sobre comunicaciones o periodismo. La información debería incluir el trauma de la victimización, los derechos de privacidad de las víctimas, los servicios disponibles a las víctimas y cómo desarrollar una relación cooperativa con los oficiales de sanción de la ley y la justicia penal en relación a la cobertura del delito y la victimización.

El entrenamiento profesional de periodistas sobre cobertura mediática sensible del delito y la victimización debería estar incluido en conferencias, así como en el trabajo de salas de prensa individuales. La Fundación Canadiense de Periodismo, por ejemplo, ha auspiciado varios seminarios sobre los medios y la ley, reuniendo jueces, fiscales, diseñadores de

políticas y periodistas para que desarrollen una mayor conciencia sobre sus respectivas obligaciones y responsabilidades hacia las víctimas.

2. *Código de ética de los medios periodísticos sensible para con las víctimas*

Los profesionales que asisten a las víctimas deberían alentar a los profesionales de los medios, tanto gráficos como los de transmisión audiovisual, para que adopten un código ético específico para la cobertura del delito y la victimización. Este código puede servir como un fundamento de ética básico para tomar decisiones difíciles (frecuentemente en periodos de tiempo muy cortos). Cuando los abogados de las víctimas consideren proponer un código ético para los profesionales de los medios, los siguientes temas deberían ser seriamente considerados.

Los medios deberían:

1. Presentar detalles sobre el delito de un modo justo, objetivo y balanceado, evitando noticias muy dramatizadas;
2. Reconocer la importancia de publicar o transmitir información que puede contribuir a la seguridad pública mientras que, al mismo tiempo, se balancea esta necesidad con la necesidad de privacidad de la víctima;
3. Respetar la privacidad de los individuos que elijan abstenerse de tratar con la prensa o que elijan dirigirse a los medios a través de un vocero de su elección;
4. Proveer una perspectiva balanceada sobre el acto delictivo que refleje las preocupaciones de la víctima y el autor;
5. Nunca reportar rumores o insinuaciones sobre la víctima, el autor o el delito a menos que esa información haya sido verificada por fuentes confiables;
6. En delitos que no sean homicidios, identificar a la víctima por su edad y área donde el delito fue cometido, omitiendo nombres, direcciones de calles y números de cuadra;
7. Abstenerse de usar información obtenida de conversaciones privadas con víctimas o parientes que están en shock o alterados;
8. Identificar a los testigos sólo cuando ellos aceptan ser nombrados y cuando claramente su identificación por los medios no pueda provocarles algún peligro;
9. Nunca publicar la identidad de una víctima de ataque sexual sin el consentimiento previo de la misma, más allá de que el caso esté o no en los tribunales civiles o penales;
10. Nunca publicar la identidad de un niño víctima;
11. Nunca identificar agresores procesados o condenados por incesto cuando esas acciones puedan llevar a la identificación de la víctima;
12. En casos de secuestro en los que está determinado que la víctima ha sido sexualmente atacada, dejar de identificar a la víctima por su nombre una vez que el ataque sexual ha sido denunciado;
13. Nunca, sin el previo consentimiento de la víctima, identificar a víctimas de fraude u otros delitos que tiendan a humillar o degradar a la víctima;
14. Abstenerse de fotografiar o transmitir imágenes que retraten dolor personal o shock causado por un delito;
15. Nunca publicar fotografías o transmitir imágenes que podrían poner a la persona en peligro;
16. Abstenerse de mostrar fotografías o transmitir imágenes de víctimas fallecidas, bolsas de cuerpos o de víctimas gravemente heridas;
17. Nunca publicar fotografías o transmitir imágenes de funerales sin el previo consentimiento de los miembros familiares supervivientes;

2. Referirse a los incidentes de conducción en estado de ebriedad como “choques” o “delitos”, no como accidentes, independientemente de que el uso de alcohol haya sido determinado como un factor;
2. Abordar la cobertura de todas las historias relacionadas al delito y la victimización de modo que no sea sensacionalista o intruso para la víctima o su familia.

H. Instituciones de salud mental

Fin: *Integrar la comprensión del trauma y la victimización y sus efectos potenciales a corto y largo plazo, y las habilidades y técnicas para responder a éstos, en la práctica de la salud mental, el cuidado de la salud, la salud pública, las políticas públicas y otros ámbitos relevantes*

1. Temas críticos para profesionales de la salud mental

Restaurando un sentido de continuidad

Para cumplir los fines reparatorios y preventivos de la recuperación psicológica del trauma, deben establecerse perspectivas e integración mediante la concientización y contención de manera que un sentido de continuidad, pertenencia y arraigo sean restaurados. Para ser curativo e incluso potenciador de la realización personal, la integración de experiencias traumáticas debe ser examinada desde la perspectiva de la totalidad de las vidas de los sobrevivientes del trauma y de sus miembros familiares. El aspecto intergeneracional también debería ser considerado: lo que ocurrió en una generación afectará en la próxima, aunque el comportamiento real puede tomar una diversidad de formas. El trauma y su impacto puede por ello pasar como legado familiar, incluso a los hijos nacidos después del trauma.

Los sistemas que afectan los componentes de la identidad pueden cambiar y recuperarse independientemente de otros sistemas (ver capítulo I). Por ejemplo, puede haber progreso en el sistema social pero no en el sistema religioso. Mientras que puede ser aislada, la recuperación interdependiente en varios sistemas o dimensiones, éstos también pueden estar relacionados y ser interdependientes. Con los sobrevivientes esto es especialmente duro para juzgar por las apariencias externas. Los sobrevivientes a menudo manifiestan indicadores externos de éxito (por ejemplo, logros laborales o establecimientos de familia) que en realidad representan estrategias de supervivencia. Claramente, estos logros pueden facilitar la adaptación y producir sentimientos de realización en muchos sobrevivientes. Por ello, los logros externos representan significativos logros adaptativos en sus vidas. Este dilema también se aplica a las reacciones de profesionales (contra-transferencia) que trabajan con los sobrevivientes y sus hijos y los estudiantes. Además, estos puntos de vista pueden hacer que los sobrevivientes, que ya se sienten aislados y alienados respecto de aquellos que no vivieron una experiencia traumática similar, se vean a sí mismos como deficientes, especialmente cuando se comparan con sus compañeros sobrevivientes, que parecen poder manejarse mejor y puede disuadirlos de buscar ayuda.

La continuidad necesita ser asegurada al nivel tanto de los individuos y de las comunidades. Los caminos a la integración pueden incluir el restablecimiento, el alivio y la reparación de los sistemas lesionados del sobreviviente y su comunidad y nación, y restaurar su lugar en la comunidad internacional. Por ejemplo, sobre la base de entrevistas con víctimas/sobrevivientes del Holocausto Nazi, japoneses norteamericanos y víctimas de

Argentina y Chile, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos ha sugerido los siguientes fines:

- a. El restablecimiento del valor de la víctima, su poder y dignidad mediante compensación, tanto real como simbólica, la restitución, la rehabilitación y la conmemoración;
- a. Mitigar la estigmatización de la víctima y la separación de la sociedad mediante la conmemoración, monumentos al heroísmo, dotar con poderes y educación;
- a. Reparar la capacidad de la nación de proveer y mantener un mismo valor bajo la ley y la provisión de justicia mediante la disculpa, asegurar los registros públicos, el proceso, la educación y, como es recomendado en la resolución 1990/22 del Consejo Económico y Social, crear mecanismos para el monitoreo, la resolución de conflictos y las intervenciones preventivas.

2. *Entrenamiento para profesionales de la salud mental*

El Departamento de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud ha emitido un documento sobre las consecuencias psicológicas de los desastres, que describe técnicas y estrategias para una respuesta psicosocial a los desastres, sean éstos causados por el hombre o naturales³. Aboga por la formación de un equipo para catástrofes interdisciplinario nacional (o local). Las estructuras de socorros médicos iniciales deberían ser incorporadas en la infraestructura permanente, de acuerdo con el principio de que la asistencia de emergencia médica debería ser provista a modo de apoyatura para la recuperación y desarrollo a largo plazo.

Para lograr esto, en el documento de la Organización Mundial de la Salud se sugieren los siguientes pasos preliminares:

- a. El desarrollo de un núcleo de materiales de entrenamiento de uso nacional o regional para que esté disponible en varios niveles de personal, por ejemplo, profesionales de la salud mental, profesionales de salud general, trabajadores de la salud auxiliares, y trabajadores de la comunidad (no de salud);
- a. La compilación de un repaso de literatura accesible a profesionales que no sean profesionales de la salud mental;
- a. La organización de talleres y conferencias sobre “entrenamiento de salud mental para desastres” para los tomadores de decisiones nacionales en salud mental o para personas designadas por éstos;
- a. Entrenamiento interdisciplinario para alentar una coordinación óptima de personal médico, de salud mental, logístico y de otra índole que trabajen con sobrevivientes de trauma.

Respecto a las necesidades de los refugiados, la Organización Mundial de la Salud y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos han reconocido que las necesidades psicosociales no deberían ser ignoradas y, de hecho, son tan importantes como las necesidades físicas. En primera instancia, la Organización Mundial de la Salud, con el apoyo de la Oficina, ha elaborado un manual para la salud mental de refugiados y otros en situaciones de emergencia. Este manual está orientado a no profesionales, como lo fue su manual *The Community Health Worker (El trabajador de la salud de la comunidad)*, publicado en 1990. La idea es ayudar a aquellos que trabajan con refugiados a que entiendan como pueden proveer apoyo mental y psicológico a aquellos que se encuentran en situaciones de emergencia. El manual incluye capítulos sobre niños, trato con sanadores tradicionales, problemas de drogas y alcohol, ayuda a víctimas de tortura y otras formas de violencia, así como un capítulo separado sobre la ayuda a las víctimas de violación.

Otra iniciativa de entrenamiento es un programa de grabaciones y diapositivas sobre la administración la salud mental en desastres, escrita en Inglés y en Español por la Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud.

La Sociedad Internacional para los Estudios de estrés Traumático ha desarrollado detallados módulos curriculares para profesionales de la salud mental. El fin ha sido formular una currícula para cada subespecialidad profesional comprometida en el tratamiento de víctimas sobrevivientes de eventos traumáticos que causen desórdenes de estrés postraumático (DEPT) y proveer entrenamiento adecuado para otros profesionales preocupados con este síndrome. El núcleo de la currícula ha sido desarrollado en un marco de trabajo multidisciplinario, integrando varias fuentes de información (biológica, psicológica, sociales y pedagógicas). Los módulos de entrenamiento puede servir como base para cursos de entrenamiento especial, o proveer información para programas de entrenamiento más amplios. Una currícula separada está disponible para la psiquiatría (etiología, epidemiología, diagnosis y tratamiento), la psicología (con un currículum amplio sobre temas como psicología anormal, problemas para enfrentar la vida diaria, y problemas de salud mental en la salud pública, y una segunda currícula diseñada como un curso de semestre completo para programas de Doctorado en Filosofía y Doctorado en Psicología), y trabajo social (estrés familiar, sistemas familiares, teoría de crisis, comportamiento anormal y crecimiento y desarrollo humanos).

3. *Tratamiento del estrés post-traumático*

La mayoría de los profesionales cree que las intervenciones más exitosas son aquellas implementadas inmediatamente después del trauma. Estas intervenciones no sólo facilitan la respuesta precisa al trauma sino que a menudo previenen el desarrollo posterior de DEPT y sus potenciales efectos de por vida e intergeneracionales.

Los resultados con pacientes crónicos de DEPT con frecuencia son menos exitosos. A menudo, pero no siempre, la mejor opción terapéutica para pacientes ligeramente a moderadamente afectados por DEPT incluyen la terapia individual, familiar, grupal y de comunidad. En este marco, los pacientes pueden discutir memorias traumáticas, los síntomas de DEPT y déficits funcionales en el contexto de sus propias experiencias de vida e historia de desarrollo con otros que han tenido experiencias similares. Este abordaje ha sido muy exitoso con sobrevivientes de guerra, víctimas de violación/inceto y sobrevivientes de desastres naturales.

Para muchos pacientes severamente afectados por DEPT crónico están disponibles un determinado número de opciones (a menudo combinadas) de tratamiento, como psicoterapia dinámica, terapia conductual cognitiva (exposición terapéutica directa y reprocesamiento cognitivo) y farmacoterapia. Los resultados han sido variados y, hasta la fecha, pocas pruebas terapéuticamente bien controlados han sido publicados. Los fines terapéuticos determinados deberían ser realistas porque, en algunos casos, el DEPT es un desorden psiquiátrico gravemente debilitante que es refractario de tratamientos actualmente disponibles.

También se debe prestar atención a las necesidades de salud mental de los mismos profesionales (caregivers), que enfrentan pesadas exigencias durante las emergencias así como en el trabajo continuo con víctimas de trauma y que pueden estar expuestos ellos mismos a un riesgo sustancial de desórdenes relacionados con el estrés. La mayoría del personal sujeto al estrés post-traumático declaran la necesidad de trabajar durante cualquier experiencia emocional traumática compartiendo sus sentimientos con otros en el grupo. Un profesional de la salud mental puede actuar como líder formal del grupo para recabar información (debriefing) o puede entrenar profesionales de organizaciones de rescate para que puedan dirigir esas actividades. El proceso de recabar información implica recorrer, en detalle, la secuencia de eventos de acuerdo a como fue experimentada por cada participante. Aquellos involucrados también deberían compartir con el resto del grupo sus pensamientos y

sentimientos durante y después de los eventos traumáticos. El fin del este proceso no es sólo prevenir problemas psiquiátricos sino también profundizar las experiencias de aprendizaje sobre el trabajo concernientes a tratar con el trauma emocional y dominar el estrés.

I. Representantes religiosos, espirituales e informales

***Fin:** Integrar la comprensión y asistencia de la victimización a las actividades de los representantes religiosos, espirituales e informales y alentarlos a promover la dignidad de la víctima.*

1. *Temas críticos de asistencia a la víctima para el clero (y grupos laicos asociados) y líderes espirituales*

Los representantes religiosos y espirituales son una fuente vital de apoyo a para las víctimas. A pesar de que mucha gente recurre primeramente al clero, ante una crisis como es la de ser víctima de un delito, puede haber una ausencia general de educación y comprensión sobre las necesidades de las víctimas por parte del clero. En algunas jurisdicciones los representantes de la comunidad religiosa van a juicios o a prisiones a dar apoyo y asistencia a los acusados pero no han desarrollado un programa similar para las víctimas.

Como con otros profesionales de primera línea, hay necesidad de que el clero y otros líderes espirituales comprenda la victimización del delito y cómo difiere cualitativamente de la enfermedad o la muerte natural o accidental.

Ya que muchas víctimas que buscan ayuda por el trauma recurren al clero, es esencial que el clero y toda la comunidad de fieles sean sensibles a las preocupaciones y necesidades únicas de las víctimas. Un estudio sobre salud mental en los Estados Unidos señala esto claramente. La investigación llevada en 1960 indica que el 42 por ciento de los norteamericanos que buscaban ayuda por trauma recurrieron al clero, mientras que el 29 por ciento recurrió a médicos clínicos, el 17 por ciento recurrió a psiquiatras , el 10 por cientos recurrió a otros profesionales de la salud mental y un 2 por ciento a otros profesionales de apoyo. Significativamente, en un seguimiento del estudio a 25 años, mientras que el porcentaje de individuos que buscaban apoyo del clero en la secuela de la victimización había disminuido, un 34 por ciento continuaba buscando el apoyo del clero, un porcentaje que sigue siendo mayor al de todas las otras fuentes.

La victimización puede tener impacto sobre la percepción de un individuo de sus creencias religiosas, desafiando al sistema de creencias con el cual uno ha crecido. Una víctima señaló: “Me encontré cuestionándome algunas profundas creencias básicas con las que había crecido. En algún tiempo me reconfortaron.” La victimización ofrece un desafío a la creencia de que Dios controla todo. La pregunta surge a menudo: “¿Por qué Él dejó que esto me pase a mí?”. O puede ser el desafío de mantener una creencia fundamentada por largo tiempo en el perdón lo cual la víctima ahora comprensiblemente no puede practicar.

Las técnicas de acompañamiento parroquial se parecen mucho a las empleadas por los psicólogos en algunos seminarios. Los líderes religiosos y espirituales deberían estar entrenados par ayudar a otros a enfrentar con el DEPT y otras reacciones psicológicas a las victimizaciones del delito.

Además deberían saber que recursos de la comunidad, como la compensación a las víctimas y los programas de asistencia, están disponibles como para proveer los derivaciones adecuadas a las víctimas del delito.

2. Entrenamiento para el clero y los asistencia a la víctima

líderes espirituales en

El entrenamiento debería ser brindado a todos los líderes religiosos y del clero. Este entrenamiento tendría que ser extendido para incluir pastores, sacerdotes y rabinos de las congregaciones locales, así como a capellanes hospitalarios, policiales, militares y de otra índole que provean servicios a las víctimas.

Los programas de entrenamiento sobre asistencia a las víctimas también deberían ser establecidos para seminarios, colegios religiosos e instituciones educativas del clero. La currícula podría ser desarrollada consultando a los jefes de los departamentos de cuidado pastoral de estos colegios.

La información sobre asistencia a la víctima (como folletos, videos o manuales de entrenamiento) dirigida a líderes religiosos debería prepararse y distribuirse ampliamente. Tendrían que identificarse las coaliciones de liderazgo ministeriales e inter-creencias y deberían incluirse programas de liderazgo denominacional, así como el liderazgo de cuerpos para-eclesiásticos.

La Oficina para Víctimas del Delito de los Estados Unidos ha hecho cierto progreso inicial en brindar entrenamiento para el clero y líderes religiosos de todos los credos sobre asistencia a víctimas del delito. Las medidas más significativas han sido las iniciativas para el entrenamiento en servicio del clero llevadas adelante por la Dimensión Espiritual en los Servicios a la Víctima. Estos incluyen: (a) eventos de entrenamiento a nivel urbano y estatal, siendo los más recientes los de entrenamiento para el clero y capellanes en áreas urbanas de alta criminalidad; (b) un encuesta de 96 denominaciones religiosas sobre la medida de su participación en la asistencia a la víctima del delito y su interés por recibir entrenamiento; y (c) talleres en los eventos de las denominaciones religiosas nacionales y regionales. Un resultado de todas estas iniciativas de entrenamiento es una publicación sobre entrenamiento, titulada: *Victims: A Manual for Clergy and Congregations (Víctimas: Un manual para el clero y las congregaciones)*, que ya lleva cuatro ediciones.

3. Ejemplos de asistencia a la víctima a religiosas o

través de instituciones espirituales

En los Estados Unidos, Vecinos que se Preocupan es un programa cristiano interdenominacional fundado en 1992 como una organización subsidiaria de servicio a la víctima de la mayor organización nacional Prison Fellowship (Asociación de Prisión). Este programa recluta voluntarios de las iglesias para brindar un servicio directo a víctimas de ciertos delitos, empezando con énfasis particular en los delitos contra la propiedad. Este programa ahora ha sido extendido para incluir servicios a las víctimas de la violencia doméstica y de otros delitos. Estos voluntarios cristianos brindan asistencia y apoyo en asuntos como reparación de propiedad, transporte, mudanza y apoyo activo de escuchar a las víctimas, junto muchos otros servicios vitales.

En Río de Janeiro, organizaciones cristianas, judías, otras organizaciones espirituales y organizaciones de derechos humanos trabajan de cerca con víctimas del delito, en particular con niños y ancianos.

J. Arrendatarios y entidades de vivienda

Fin: *Mejorar la respuesta de individuos y entidades públicas y privadas para brindar directamente tratamiento a las víctimas del delito mediante programas y políticas que integren la filosofía de asistencia a la víctima.*

Autoridades de vivienda

En algunas jurisdicciones, los arrendatarios y entidades de vivienda han creado programas de asistencia a las víctimas del delito. Estos programas pueden incluir servicios de reubicación para las víctimas, si es necesario; reparaciones de daños causados por el delito; y políticas o leyes que prohíben el desalojo de víctimas.

En Estados Unidos, por ejemplo, una autoridad pública en Chicago, Illinois, desarrolló un programa de asistencia a la víctima para brindar apoyo y servicios a los residentes en la escuela inmediata a un delito violento. El programa ahora ha sido extendido hasta incluir servicios de respuesta a crisis a residentes y comunidades golpeadas por un evento traumático. Los programas de servicio incluyen la asesoría legal para la corte, el asesoramiento de corto plazo, la intervenciones con el arrendatario, la escuela, el empleador, el transporte, además de ayuda y asistencia económica, reubicaciones de emergencia, respuesta a crisis, intervención de crisis, recabar información y derivaciones a servicios sociales.

K. Empleadores

La violencia en el lugar de trabajo está relativamente extendida en algunas sociedades, a menudo con efectos de largo alcance tanto sobre los empleados como los empleadores. Las dinámicas especiales de la violencia en el trabajo son importantes para comprender su impacto y la respuesta adecuada para las víctimas.

Entre los distintos abordajes de la violencia en el trabajo están los siguientes:

1. *Esfuerzos previos al incidente*: Respuestas efectivas para la violencia que incluyen planeamiento, entrenamiento de las personas relevantes y creación de políticas, que pueden ayudar a dirigir el comportamiento de aquellos involucrados en la supervisión de las víctimas de violencia y su apoyo;
2. *Respuesta inmediata*: El apoyo inmediato típicamente incluye la reorientación de la víctima hacia la realidad después del incidente, encargarse de necesidades físicas, proveer información sobre programas de asistencia y otros servicios;
3. *Servicios de corto plazo*: Los servicios después de violencia en el trabajo consisten de reuniones grupales dirigidas por personas entrenadas en facilitar el relato, evaluación, educación y apoyo. Estos servicios “de recabar información” pueden incluir discusiones detalladas del incidente, cambios psicológicos y habilidades de manejo;
4. *Servicios de seguimiento*: A menudo las víctima de violencia en el lugar de trabajo necesitarán servicios de salud mental a largo plazo.

Cada organización debería evaluar sus circunstancias individuales y desarrollar un plan de acción para manejar problemas potenciales.⁴ El plan debería indicar estrategias efectivas para la diseminación de información sobre la preponderancia de la violencia en el lugar de trabajo, así como estrategias de prevención y entrenamiento de personal en como desactivar situaciones potencialmente violentas.

La educación de todos los empleados, gerentes y supervisores puede aumentar la sensibilidad del personal a los indicios que sugieren que un empleado pueda volverse peligroso. Estos indicios que anteriormente podrían haber pasado desapercibidos o haber sido ignorados pueden volverse importantes señales de situaciones potencialmente violentas.

Las personas preocupadas con el problema deberían desarrollar un protocolo de respuesta a crisis que determine como responder a un incidente violento en el lugar de trabajo, incluyendo los procedimientos para derivar a las víctimas a los servicios asistenciales.

L. Embajadas, consulados y misiones

extranjeras

Embajadas, consulados y misiones extranjeras pueden volverse puntos de recurso de víctimas que estén viajando o viviendo en el exterior. La gente victimizada en un país extranjero a menudo no puede hablar el idioma del país o no está familiarizado con su sistema de justicia. Por ello deben buscar consejo y servicios de su propia embajada o consulado.

El personal de las embajadas debería recibir entrenamiento sobre temas relacionados a las víctimas, que incluyan el impacto de la victimización y la compensación y servicios a la víctima disponibles. El tratamiento que reciba la víctima del personal de embajada puede tener un efecto significativo sobre el proceso de recuperación de la víctima. El personal de embajada debería estar entrenado de modo adecuado para responder a las víctimas, así como saber sobre las derivaciones a agencias adecuadas tanto en el extranjero como en el país de origen.

México ha diseñado un modelo especial para asistir a las víctimas del delito, con una unidad especial que trabaja en la sensibilización del personal diplomático y consular sobre temas relacionados a las víctimas. Este personal también puede asistir en el esfuerzo por prevenir la victimización de migrantes.

M. Protocolos para la prevención de la victimización del personal

Todos los profesionales que entran en contacto con las víctimas del delito se enfrentan al tema de su propia victimización. Deberían establecerse procedimientos para manejar casos que involucren la victimización de profesionales para asegurarse de que reciban los servicios necesarios, como el asesoramiento sobre salud mental.

Por ejemplo, en muchas jurisdicciones, los periodistas, fotógrafos, camarógrafos y editores se enfrentan diariamente con un sinnúmero de violencia y tragedia brutales, con poca oportunidad o pautas sobre cómo enfrentar el trauma personal relacionado a estos desafíos profesionales. Además, algunos periodistas son ellos mismos víctimas de los mismos delitos que deben cubrir, lo que puede por sí mismo producir reacciones de trauma inesperadas.

Los esfuerzos cooperativos entre las organizaciones de servicios a la víctima, la comunidad de la salud mental y otros puede proveer de profesionales que entren en contacto con el delito y la victimización con sesiones periódicas de recabar información para ayudarlos a enfrentar a la naturaleza stresante de sus profesiones y otros mecanismos de manejo útiles para tratar el estrés agudo y crónico en una base continua.

Capítulo IV

ASESORÍA LEGAL, DISEÑO DE POLÍTICAS Y REFORMA LEGAL: EL ROL DE LA SOCIEDAD CIVIL

Desde la adopción de la Declaración de los Principios de Justicia Básicos para las Víctimas del Delito y Abuso de Poder, han habido importantes progresos en muchas naciones para asistir a las víctimas del delito. Sin embargo hay pocas naciones, donde la Declaración haya sido totalmente implementada de modo comprensivo y sistemático. La asistencia sigue siendo brindada principalmente de modo informal por familiares y amigos o, donde existen,

indirectamente por programas médicos y de bienestar general.¹ Los programas que tuvieron sanción legal, de justicia, son de importancia crucial para las víctimas. Estas organizaciones también desempeñan un rol esencial en mantener concientes a los oficiales, de qué modo las víctimas son ignoradas y maltratadas, y de programas prácticos para mejorar tanto las respuestas de la justicia como la aplicación de la ley y la vida diaria de las víctimas.

Esta sección considera el rol de los diseñadores de políticas de las organizaciones involucradas en dirigirse a las necesidades y promover los intereses de las víctimas. Estas organizaciones a menudo juegan un rol tanto en brindar asistencia práctica como en influenciar sobre la legislación y políticas respecto de temas relacionados a las víctimas. En muchos países estas organizaciones han actuado como catalizadores para el inicio y monitoreo de políticas para las víctimas.²

Estas organizaciones desempeñan un rol clave en el inicio, desarrollo e implementación de políticas y servicios que facultan con poder a las víctimas del delito. Su creación a menudo depende de quienes abogan y sacrifican sus esfuerzos para instalar los temas en la opinión pública y lanzar la organización. Su éxito actual a menudo depende de que los gobiernos y entidades privadas proporcionen financiación estable tanto en las fases iniciales como en las fases posteriores donde la educación pública, el entrenamiento y la fijación de estándares siguen siendo prioridades.

Actualmente, los intercambios internacionales de mejores prácticas juegan un rol cada vez más importante en alentar políticas sobre víctimas. La Sociedad Mundial de Victimología WSV suministra una lista de nombres y direcciones de contacto de muchas de las personas involucradas en estas organizaciones. cada vez más, estas organizaciones tienen direcciones en Internet que brindan información sobre sus propósitos, la composición de su junta directiva y sus actividades principales (*).

En los países donde las políticas sensibles a las víctimas son inadecuadas o inexistentes, el primer paso es convencer al público en general, los partidos políticos y al gobierno de volverse más atento a las necesidades de las víctimas. La falta de acción a menudo se debe a la falta de información, la falta de compromiso y la falta de políticos líderes.

Muchos tipos de argumentos han sido utilizados exitosamente para generar conciencia para las reformas. En cualquier esfuerzo por influenciar sobre la reforma legal y el desarrollo de programas operacionales, es importante ser sensible a las condiciones constitucionales, legislativas, presupuestarias, administrativa y culturales de un país en un momento determinado. Sin embargo, parecen ser argumentos sobre entendidos que:

1. Las víctimas merecen respeto de su dignidad, privacidad e integridad personal;
2. La asistencia a las víctimas para enfrentar la secuela de su victimización evita la alienación por parte del sistema de justicia penal y la comunidad;
3. Los costos del delito pueden ser reducidos ayudando a las víctimas a recuperarse;³
4. Las víctimas son la fuente principal de información sobre delitos y delincuentes para la policía, los fiscales y la administración de justicia;⁴
5. Brindar información sobre prevención del delito a las víctimas es una intervención clave para prevenir la victimización reiterada y sus costos asociados.

A. Generando conciencia

Las organizaciones de la sociedad civil han desarrollado una variedad de abordajes a la tarea de sensibilizar al público y los legisladores en los temas. Éstos incluyen:

1. Directorio legislativo

Un directorio sobre la legislación local, provincial y nacional sobre los derechos de las víctimas puede ser usado como herramienta para informar a los legisladores de la legislación existente y proveer escritos e ideas específicas en aras del progreso. En Estados Unidos, la Organización Nacional de Asistencia a la Víctima compiló un análisis de los tipos de legislación que estaba siendo adoptada en distintos estados, indicando aquellos estados que hubieran instituido legislación y aquellos que no. Por ejemplo, fue posible ver cuales estados tenían programas para brindar compensación a las víctimas. Hoy, miles de leyes estatales y federales han sido promulgadas para proteger los derechos de las víctimas y estos derechos han sido fortalecidos en 29 estados por mandato constitucional.

2. Establecimiento de pautas

Desarrollar un conjunto de pautas para la provisión de los servicios a las víctimas es otro elemento importante para generar conciencia. En Inglaterra y Gales, los Planes de la Asociación Nacional de Apoyo a la Víctima han establecido estándares para los planes de apoyo a la víctima. Estos estándares requieren personas que lancen nuevos servicios para brindar un nivel mínimo de servicio, cooperar con la policía y con el servicio de *probation* y tener arreglos en el lugar para reclutar y entrenar voluntarios. Este fue un factor del éxito de los Planes de la Asociación Nacional de Apoyo a la Víctima en brindar completa cobertura geográfica en Inglaterra y Gales.

3. Acción de investigación y evaluación

La investigación y evaluación de los programas es esencial para mejorar los servicios a la víctima. La investigación puede ser usada como la herramienta principal para promover una mejor práctica entre los proveedores de servicios y persuadir a los oficiales del gobierno tomar acción. Los investigadores de varios países ricos y ahora también de países en vías de desarrollo han conducido encuestas sobre la medida y naturaleza de la victimización. Los investigadores de varios países nos han dado una imagen clara y consistente de las necesidades de las víctimas.

En Canadá, la Playdoyer-Victimes condujo un conjunto sistemático de entrevistas a víctimas que solicitaban compensación estatal, como parte de un proceso pensado para brindar mejoras en la calidad de los servicios provistos por el programa de compensación del Estado. En Estados Unidos, el Instituto Nacional de Justicia ha realizado investigaciones significativas en muchas áreas de la victimización. Además, los Estados Unidos están realizando una mejor evaluación de todos los programas del Estado de compensación y asistencia a la víctima.

4. Desarrollo profesional de legisladores

Mantener a los legisladores informados y educados sobre los derechos y necesidades de las víctimas es esencial. Por ejemplo, en 1981, la Organización Nacional para la Asistencia a la Víctima y el Consejo Canadiense de Desarrollo Social conformaron una sociedad estratégica con el Centro de Intercambio Legislativo para realizar resúmenes informativos de un día sobre las necesidades de las víctimas y las soluciones legislativas para legisladores. El Centro de Intercambio Legislativo es una organización ligada al Parlamento Canadiense, que realiza intercambios entre los legisladores de Canadá y Estados Unidos. Este resumen informativo generó conciencia entre los parlamentarios sobre la necesidad de legislación sobre las víctimas.

5. Juntas de víctimas

El Estado de Nueva York transformó su Junta de Compensación a la Víctima en una Junta de Víctimas del Delito, que tuvo una división para financiar servicios a la víctima, otra para la compensación y una tercera para promocionar los derechos de las víctimas. Esta última división era instrumental para facilitar muchas de las primeras demandas civiles exitosas a favor de víctimas así como para una conjunto de derechos de las víctimas.

Además, los grupos que trabajan con víctimas de grupos particulares de delitos contra la mujer, como el ataque y abuso sexual, han formado sus propias asociaciones para servir, presionar y educar. Las víctimas individuales también se agrupan para luchar por la prevención, asistencia a la víctima y retribución en relación a delitos como conducción en estado de ebriedad, secuestro de niños y asesinato. Varios tienen direcciones de Internet y publican periódicos.

6. Encuestas a víctimas

En muchos países, la introducción de encuestas a las víctimas ha convencido a los medios y a los diseñadores de políticas de la urgencia de atender las necesidades de las víctimas del delito que no estén cubiertas, especialmente de aquellas que no son denunciadas a las autoridades. Las encuestas al público en general demostraron cuanta gente había sido víctima de delitos comunes y que proporción los había denunciado a la policía. Los gobiernos de los Países Bajos y el Reino Unido han realizado la Encuesta Internacional de (víctimas del) Delito.

7. Encuestas sobre las necesidades de las víctimas

En el Reino Unido, los Planes de la Asociación Nacional de Apoyo a la Víctima en Inglaterra y Gales brindan un ejemplo notable de lo que puede hacerse. El esfuerzo inicial para montar planes de apoyo fue reforzado por la investigación. Cuando la investigación se completó, las recomendaciones fueron estudiadas tanto por el Gobierno como la Asociación. Como resultado, nuevos fondos fueron provistos, se reclutaron profesionales para la mayoría de los proyectos, y la asistencia ha comenzado a ser brindada para todo el espectro de víctimas desde el tiempo de la victimización hasta el final del juicio.

En los Países Bajos, una nueva acción para brindar derechos procesales y pautas administrativas que estimulen un tratamiento más sensible por parte de la policía y los fiscales fue introducida en dos distritos judiciales para evaluación científica, antes de ser extendido en los 19 distritos del país en 1997.

8. Encuestas de satisfacción de la víctima

Un importante punto a mencionar es el uso de la investigación de evaluación para monitorear la implementación de políticas para las víctimas. Las encuestas de satisfacción de la víctima (similares en este aspecto a las encuestas de satisfacción del cliente) proveen un buen ejemplo de cómo los gobiernos pueden trabajar para la optimización del tratamiento de las víctimas. En los Países Bajos, estas encuestas son llevadas adelante regularmente por el servicio de fiscalía pública. La satisfacción de la víctima con la policía se mide en el monitoreo bianual de la policía organizado por los gobiernos de los Países Bajos y Bélgica.

9. Movilización pública

En Estados Unidos, desde hace aproximadamente dos décadas se dedica cada año una semana de Abril a los derechos de las víctimas. El objetivo ha sido sensibilizar a los legisladores y el público sobre las preocupaciones de la víctima. La Semana Nacional de los Derechos de las Víctimas es declarada cada año por el Presidente para remarcar las necesidades de las víctimas del delito así como los tipos de derechos y servicios que pueden responder a esas necesidades. Las declaraciones son firmadas por muchos políticos principales, como

gobernadores estatales e intendentes. El gobierno Federal, mediante su Oficina para las Víctimas del Delito, financia un “equipo de recursos”, que es distribuido a nivel nacional, estatal y local para ayudar a las comunidades a planear eventos coordinados en conexión a la Semana. El equipo incluye ejemplos de discursos, motes, sermones, pósters, hechos sobre el delito y las víctimas, e información histórica.

Cada año Europa celebra el Día Europeo de las Víctimas anunciando nuevas iniciativas. En 1997, el Foro Europeo para Servicios a la Víctima emitió una “Declaración sobre los Derechos de las Víctimas en el Proceso de Justicia Penal”, que focalizó en los derechos de las víctimas a:

1. Respeto y reconocimiento en todas las etapas de los procedimientos penales;
2. Información y clarificación sobre el progreso de su causa;
3. Brindar información a los oficiales responsables por las decisiones que se relacionen al autor;
4. Asesoría legal, independientemente de sus medios financieros;
5. Protección, tanto de su privacidad como de su integridad física;
6. Restitución de parte del autor y compensación del Estado.

Los países están gastando recursos significativos en educar a sus jóvenes para su rol en la sociedad. Es crucial que la gente joven comprenda que pueden hacer individual y colectivamente por las víctimas del delito y para prevenir la victimización asegurándose que temas como el trauma de la victimización, el manejo de conflictos, las respuestas adecuadas de la justicia penal, y la justicia retributiva sean incluidos en la currícula educativa estándar desde el pre-escolar hasta la universidad.

Se requiere acción de los medios de comunicación para estimular el interés público en las víctimas y así asegurar el apoyo para individuos y agencias involucradas en esfuerzos para asistir a las víctimas. Además, algunas técnicas generales para responder a las víctimas, como alentar a las víctimas a hablar y escuchar activamente, serán útiles a los profesionales y los ciudadanos preocupados.

B. Desarrollo de políticas

1. *Sociedades inter-institucionales e intersectoriales*

Las políticas para mejorar el tratamiento de las víctimas deberían basarse en una estrategia comprensiva que coordine los esfuerzos en todos los niveles. Un paso posible hacia este fin es el establecimiento de un comité o grupo de trabajo de alto nivel con representantes de todos los cuerpos relevantes, como ministerios o departamentos de justicia, interior, integridad física y seguridad, bienestar, salud, educación y servicios sociales, como así también deberían estar involucrados los servicios responsables de policía, fiscales, tribunales de justicia, profesionales de la salud y de la salud mental, diversas organizaciones voluntarias como los grupos de mujeres y de jóvenes, organizaciones religiosas y el sector comercial, incluyendo los seguros.

Estos cuerpos de asesores podrían realizar, o ser asignados a la tarea de:

1. Realizar evaluaciones de necesidad, que incluyan la participación en las encuestas internacionales sobre victimización, y los estudios de grupos de víctimas especiales, como las víctimas de violencia doméstica, abuso de poder o ataque sexual;
2. Evaluación de las falencias entre las necesidades por un lado, y los servicios y legislación existente por la otra, que incluyan la identificación de los obstáculos que impiden el acceso a la justicia;

2. Hacer propuestas para mejoras en el trato a las víctimas en el corto y largo plazo que incluyan aquellas que requieren compromiso financiero y/o reformas legislativas;
3. Recomendar modos de financiar los servicios, como ingresos generales y pagos reparadores por parte de los autores.

Cuerpos como estos en Australia, Canadá, Francia, India, Nigeria, Sudáfrica y los Estados Unidos, así como en las Naciones Unidas y el Consejo de Europa, han dado al mundo una lista substancial de acciones prácticas que los gobiernos pueden adoptar para proteger a las víctimas del delito.

Hay tres informes importantes de ministros europeos sobre víctimas del delito. Uno de estos condujo al establecimiento convenido de estándares mínimos de compensación por parte del Estado, lo que podría alentar acuerdos recíprocos entre diferentes jurisdicciones. El informe sobre la posición de la víctima en la ley y el procedimiento penal alienta a las jurisdicciones a moverse hacia procedimientos que son comunes en Francia, donde la víctima está representada en las instancias críticas del proceso judicial. El tercero focaliza en la asistencia a las víctimas y en la prevención de la victimización.

La creación de “comisiones de la verdad” puede ser una herramienta importante para obtener justicia para las víctimas de abuso de poder. Por ejemplo, en el caso de la Comisión para la Verdad y la Reconciliación de Sudáfrica, se otorgaron perdones por las acciones que databan de los años del *apartheid* que fueron realizadas por razones políticas y por las cuales hay revelación total. La Comisión surgió de una reconocida necesidad de reconciliación, construcción nacional y de la necesidad de sanear una sociedad herida.

Estas comisiones nacionales e internacionales pueden ser permanentes o reestablecidas a medida que surjan nuevos problemas que requieran una adecuada respuesta gubernamental. En los Estados Unidos, 15 años después de la Fuerza de Tareas Presidencial para la Justicia de las Víctimas del Delito, se dedicó un gran esfuerzo a evaluar el progreso logrado al implementar sus recomendaciones e identificar que debería intentar lograr el país para las víctimas del delito a medida que se entra al siglo veintiuno.

2. Instituciones gubernamentales para las víctimas del delito

Las organizaciones de la sociedad civil deberían presionar por el establecimiento de agencias de alto nivel gubernamentales permanentes que se ocupen específicamente de las víctimas del delito, como la Oficina de los Estados Unidos para las víctimas del Delito, para fomentar un continuo proceso de desarrollo de políticas para las víctimas.⁵ Estas unidades permanentes para víctimas del delito aseguran que se lleve a cabo la implementación y entrenamiento adecuado y también pueden organizar la evaluación de la implementación.

Como se mencionó arriba, algunas jurisdicciones, como el Estado de Nueva York, han convertido su junta de compensación del delito en una junta de víctimas del delito, en la que se reúnen la asistencia a la víctima, la compensación y la prevención del delito. En California, la asistencia a la víctima, la compensación y la prevención del delito son manejadas por una única organización, financiada por ingresos generales y tributos exigidos a los autores de los delitos.

En Victoria, Australia, se ha establecido un sistema totalmente integrado y coordinado. La policía entrega un “formulario de aviso a la víctima” y un “formulario de reclamo por terapia de asesoramiento” cuando se denuncia un delito. Una casa central, el Servicio de Asistencia y Derivación a la Víctima, ofrece asesoramiento gratuito inmediato a través de psicólogos registrados y provee derivaciones de otras instituciones gubernamentales o de la comunidad. Hace los arreglos de las solicitudes al Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito, que a su vez también financia nuevas necesidades médicas, odontológicas, de consejo

terapéutico u de otra índole, de acuerdo a lo requerido. La financiación de los programas de la comunidad también es coordinada mediante el Servicio de Asistencia y Derivación a la Víctima. Una víctima también puede desear buscar una orden del tribunal de compensación monetaria por parte del autor por el dolor y sufrimiento vividos como consecuencia del delito. Esta solicitud puede hacerse si el autor es hallado culpable. La víctima puede requerir a la policía o al fiscal que haga una solicitud en su nombre.

En 1993, México adoptó una nueva reforma que reconocía ciertos derechos para todas las víctimas del delito. Se estableció que las víctimas tenían derecho a asistencia legal durante todos los procedimientos penales; derecho a reparación adecuada por daños; derecho a participar en el proceso como auxiliar; y el derecho a recibir asistencia médica de emergencia.

C. Legislación

Las organizaciones de la sociedad civil pueden promover una reforma legal:

1. Refiriéndose a la legislación nacional e internacional existente y demandar su aplicación;
2. Monitoreando la implementación e identificando las aberturas en conexión con los problemas recientemente surgidos;
3. Pidiendo la implementación total de la Declaración.

Protección constitucional de los derechos de las víctimas

Los países que están estableciendo nuevas constituciones pueden considerar incluir una sección que proteja los intereses de las víctimas del delito.

En los Estados Unidos un creciente número de estados han modificado su constitución para respetar los intereses de las víctimas del delito. La Fuerza de Tareas Presidencial estableció en 1982 que “las víctimas del delito merecen ciertos derechos básicos, que incluyen pero no están limitados a, el derecho a ser informado, a estar presente y ser oídos en todas las etapas críticas de los procesos de justicia penal federal y estatal en la medida que estos derechos no interfieran con los derechos constitucionales existentes”.

Una resolución conjunta del Senado y la Casa de Representantes del Congreso de los Estados Unidos ha sido preparada para enmendar la Constitución de los Estados Unidos del siguiente modo:

Cada víctima de un delito de violencia tendrá el derecho a⁶

1. Aviso razonable, y admisión a, todos los procedimientos públicos que se relacionen al delito;
2. Ser oído, si está presente, y prestar una declaración en todos los procedimientos públicos para determinar, respecto del autor, la liberación de custodia, aceptación de un alegato negociado o una sentencia;
3. Los mencionados derechos en un proceso de libertad condicional que no sea público, en la medida que esos derechos sean otorgados al autor convicto;
4. Aviso razonable de la liberación o fuga de custodia que se relacione al delito;
5. Consideración del interés de la víctima en un juicio sin demoras irrazonables;
6. Un dictamen de restitución por parte del autor convicto;
7. Consideración sobre la integridad de la víctima en la determinación de cualquier liberación de la custodia;
8. Aviso razonable de los derechos establecidos por este artículo.

Algunos críticos legales están preocupados de que varias de las enmiendas constitucionales que han sido propuestas y adoptadas en los Estados Unidos para proteger a las víctimas del delito provean alguna educación pública pero que sin embargo no provean una garantía efectiva para las víctimas.

México ya ha modificado su constitución para incluir el respeto por los derechos de las víctimas del delito.

D. Financiamiento y recuperación económica

Cada año las víctimas del delito sufren enormes pérdidas humanas y económicas. Sin embargo muy pocos fondos se dedican a prevenir, asistir, proteger y facultar con poderes a las víctimas.

1. Ingresos generales

Los gobiernos pueden estar buscando modos de reducir sus gastos. Por ello puede parecer imposible, en principio, **e n c o n t r a r m o d o s d e b r i n d a r m e j o r e s s e r v i c i o s a l a s v í c - t i m a s .**

Por un lado, las prioridades de las dependencias gubernamentales existentes como la salud, policía y fiscalía de Estado pueden ser cambiadas en el interés de cubrir mejor las necesidades de las víctimas. Por otra parte, la nueva tecnología puede facilitar procesos como el pago de la restitución por parte de los autores.

Todo esto requiere trabajos como los identificados en las secciones anteriores de este capítulo.

2. *Medios innovadores de financiar la asistencia a la víctima*

Hay muchos modos innovadores de financiar programas para las víctimas; la asistencia y la compensación son dos ejemplos. Varios países están aplicando multas adicionales a los autores. Mediante una enmienda del código penal o el estatuto de dictado de sentencia, los jueces están facultados con poder para dictaminar una multa especial que enviará el pago a un fondo que sólo puede ser usado para servicios a víctimas. Algunas instituciones gubernamentales centrales se resisten a estas enmiendas argumentando que no permiten la adecuada determinación de prioridades fiscales, pero estos argumentos deben enfrentarse acentuando que las prioridades fiscales tienden a ser influenciadas por aquellos que ya poseen más fondos, mientras que el movimiento por las víctimas necesita protección especial.

En los Estados Unidos, el Fondo de Víctimas del Delito federal está formado no solo de dólares de impuestos sino también de multas y castigos pagados por los autores de delitos penales federales. En 1996, mediante este mecanismo se contribuyó un monto total de \$530 millones. El Fondo es administrado por la Oficina de Víctimas del Delito. Cerca del 90 por ciento del dinero recolectado cada año es distribuido a los estados para ayudarlos a financiar sus programas de asistencia y compensación a la víctima, que son los servicios de rescate que ayudan a muchas víctimas a recuperarse. Los fondos de asistencia a las víctimas federales ayudan a mantener más de 2.500 instituciones de servicio a la víctima locales, como refugios para violencia doméstica, centros de apoyo legal para niños y programas de tratamiento de violación. Los fondos de compensación proporcionan reembolso a las víctimas por gastos que sean consecuencia del delito incluyendo costos de asistencia médico y de salud mental, salarios perdidos y gastos de funeral.

Algunos países usan el dinero secuestrado al crimen organizado. Sus estatutos habilitan al Estado a expropiar las ganancias mal habidas de personas involucradas en

actividades fraudulentas y crimen organizado. La propiedad secuestrada es vendida y las ganancias son utilizadas para programas como prevención del delito y servicios a las víctimas.

Algunos países brindan dictámenes punitivos de reparación por encima de los daños civiles. Se han realizado distintos esfuerzos para facilitar la reparación civil, como facilitar el acceso a la legislación y las decisiones de la corte. Algunos casos de alto perfil han obtenido reparación por daños por parte del autor y también por parte de terceros que facilitaron el delito, tomando las precauciones adecuadas para proteger a la víctima. Legislación especial puede “declarar la quiebra” de autor y colocar su capital e ingresos en algún tipo de fondo protegido de manera que las víctimas puedan pedir restitución antes que el capital haya sido derrochado.

Algunos han sostenido que un porcentaje fijo de los gastos asignados para la policía, el sistema judicial y penitenciario sea destinado al trabajo de una comisión u oficina que está promoviendo un cambio para víctimas.

En Alemania los planes de apoyo están completamente financiados por contribuciones privadas de individuos y negocios privados.

En Francia la compensación es financiada en parte mediante planes de seguro privados.

En Victoria, Australia, los servicios a la víctima están financiados por los ingresos del gobierno. Estos fondos han sido reasignado de los pagos directos a las víctimas del delito y para cubrir sus necesidades médicas, dentales, de asesoramiento u otra índole. Este abordaje en “paquete” permite cubrir las necesidades de la víctima a tiempo y eficientemente. Además de los costos médicos, que son generalmente cubiertos por el plan nacional de salud, *Medicare*, una víctima tiene derecho a una cobertura de hasta \$60.000 de costos asociados a la victimización. Además, las familias de las víctimas de homicidio reciben un pago en efectivo de \$100.000.

Capítulo V

TRABAJANDO EN CONJUNTO A NIVEL INTERNACIONAL

Mientras la mayoría de las políticas y las prácticas relacionadas a las víctimas serán desarrolladas e implementadas nacional o localmente, hay mucho por ganar al compartir experiencias e intercambiar experiencia en todos los niveles, incluyendo el nivel regional y el nivel internacional. Aunque las etapas de desarrollo, las circunstancias nacionales y los problemas específicos, así como las capacidades de respuesta, pueden diferir, hay suficientes características comunes para volver la colaboración eminentemente valiosa entre países: - entre autoridades, servicios y profesionales involucrados. Los grupos de víctimas también pueden provechosamente aunar sus esfuerzos, y algunos ya lo han hecho (un caso puntual es el de los familiares de los desaparecidos). Los principios básicos de justicia para las víctimas del delito y abuso del poder contenidos en la declaración son lo suficientemente abarcativos para trascender la especificidad de cada nación y cultura, aunque su aplicación debería ajustarse a estas especificidad. Las normas internacionales desarrolladas por consenso en varias áreas representan estándares básicos contra los que las jurisdicciones pueden evaluar sus propias prácticas con una visión de los cambios que necesitan ser introducidos. Muchas jurisdicciones pueden hacer esto por su cuenta (algunas ya han avanzado más allá de lo mínimo deseado); otros requerirán alguna asistencia externa. Pero todos pueden beneficiarse

del intercambio fertilizador de ideas y conocimiento compartidos. Es un camino de dos manos: los países desarrollados tienen mucho que aprender de las prácticas tradicionales de los países en vías de desarrollo que focalizan en la resolución de conflictos y la reparación a las víctimas; el reciente énfasis en la “justicia devolutiva” en algunos países desarrollados refleja un cierto paralelismo que podría hacerse más explícito. En la “aldea global” en que el mundo cada vez más se ha convertido, con sus comunicaciones instantáneas, la suerte de las víctimas es diariamente destacada, pero esto es igualmente cierto para los intentos de recuperarlos y evitar su surgimiento mediante mayor solidaridad humana.

A. Estrategias regionales y subregionales

La formulación de más políticas centradas en la víctima y la actualización de prácticas relacionadas a la víctima puede ser facilitada por la colaboración entre países de regiones y subregiones particulares unidos por tradiciones comunes y que enfrenten problemas de interés mutuo. Las medidas tomadas en algunas regiones, ya sea mediante mecanismos establecidos o nuevos mecanismos de colaboración, representan avances considerables. Por ello, la Convención Europea sobre Compensación a Víctimas de Delitos Violentos y Pautas sobre la Asistencia a las Víctimas del Delito fue adoptada en el contexto de las actividades del Consejo de Europa. El Foro Europeo de Servicios a la Víctima está complementado estas iniciativas básicamente estatutarias intergubernamentales con una colaboración práctica entre los proveedores de servicio a la víctima diseñada para monitorear desarrollos, permitir discusión y retroalimentación (mediante reuniones, encuestas, directorios, entre otros) y para alentar el diálogo significativo y el cambio constructivo. Este consorcio podría reclutar nuevos miembros de Europa central y oriental, donde hay mucho por hacer, y a la vez también ayudar a establecer y apoyar las actividades de foros similares en otros lugares.

Las cortes regionales de Derechos Humanos en Europa y América Latina han oído casos con las preocupaciones de las víctimas. La Corte Europea de Derechos Humanos y la Comisión sobre Derechos Humanos han tratado, *inter alia*, con reclamos de maltrato de prisioneros, mientras que la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en una decisión innovadora, adjudicó daños y perjuicios a los familiares sobrevivientes de personas desaparecidas, haciendo imputable a un Gobierno por la violación de sus deberes y garantías fundamentales contenidas en la Convención Americana de Derechos Humanos. La Comisión Africana de Derechos Humanos y de Gentes tiene una misión parcialmente promocional: recoger información, dirigir investigación y formular principios, así como colaborar con otras instituciones africanas e internacionales en alentar el cumplimiento de derechos fundamentales y reducir la victimización. Tras haber desarrollado recientemente su función en resolución de conflictos, proporciona la posibilidad de someterse a negociación y recurso de quejas como está estipulado en la Carta Africana sobre Derechos Humanos y de Gentes, incluyendo aquellos por partes distintas de los Estados, como demandantes individuales y organizaciones no gubernamentales nacionales o internacionales.

En la red del Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas, los institutos regionales para la prevención del delito y el tratamiento a los delincuentes han jugado un rol importante en las iniciativas relacionadas a víctimas, que podría ampliarse. Esto es particularmente cierto en las iniciativas pensadas para promover el intercambio de información y brindar entrenamiento. El Instituto Europeo para la Prevención y Control del Delito, afiliado a Naciones Unidas, ha acordado una conferencia sobre políticas para las víctimas en Europa y auspiciado, conjuntamente, el desarrollo de un manual de violencia doméstica para los profesionales. El Instituto Africano de Prevención del Delito y el Tratamiento a los Autores ha dirigido un curso regional de entrenamiento sobre el trato a la

víctimas del delito. El Instituto Latinoamericano de Prevención del Delito y el Tratamiento al Delincuente tiene un proyecto de investigación sobre la mujer y la justicia penal, mientras que otras instituciones y centros asociados también han auspiciado actividades relevantes que podrían ser más extendidas. La armonización de la legislación y el desarrollo de leyes y regulaciones modelo para la implementación nacional de la Declaración pueden ayudar a llevarla a la práctica. En este sentido, sería importante basarse en las prácticas y tradiciones naturales que a menudo han sido descartadas en aras de la “modernización” apoyándose en prototipos extranjeros para el perjuicio de abordajes orientados a la víctima. El consiguiente abandono de las víctimas fue deplorado, por ejemplo, en la reciente conferencia realizada en Abuja, Nigeria, que pidió por una acción correctiva. Los institutos regionales han estado encargados con un papel principal en ayudar a desarrollar capacidades nacionales en varios aspectos de la prevención del delito y la justicia penal y en promover estrategias de colaboración, que incluyan aquellas para la protección de las víctimas y la asistencia a las mismas. Estos pueden ayudar, junto a otras entidades regionales, a monitorear los desarrollos desde una perspectiva de tomar la iniciativa y cercenar la victimización antes de que tenga un costo.

La cooperación subregional puede ser aun más manejable en términos estratégicos, especialmente cuando están involucrados países con sistemas de justicia penales similares y los marcos de cooperación subregionales, como la Secretaría de la Comunidad Caribeña, ya existen para otras iniciativas conjuntas. El desarrollo de convenciones subregionales para asistencia judicial mutua en asuntos penales por ejemplo, para la Comunidad Económica de Estados de Africa Occidental, podrían ser complementados con instrumentos relacionados a las víctimas que facilitarían la adopción de estrategias preventivas y reparables conjuntas. Los institutos regionales, que han sido confiados con un papel importante en el desarrollo de este *Manual*, podrían extender otras actividades relacionadas a las víctimas tanto a los niveles regionales como a los subregionales, también en cooperación con las comisiones regionales del Consejo Económico y Social, asesores y asociaciones profesionales. Esto podría incluir proyectos piloto y planes de demostración (por ejemplo, para servicios a la víctima), la preparación de anotaciones a la Declaración, el desarrollo de currículas y bases de datos centrales y la realización de encuestas comparativas y estudios de evaluación.

B. Cooperación internacional para reducir la victimización y asistir a las víctimas

Para tener el máximo efecto, las iniciativas regionales en nombre de las víctimas necesitarán ser llevadas a un contexto internacional más amplio, en el que haya *feedback* interregional. Algunos de los problemas relacionados a las víctimas que enfrentan diferentes regiones son de naturaleza similar, aunque sus manifestaciones externas puedan variar; todas requieren una acción incisiva para incitar las mejoras locales y complementarlas a medida que sea necesario. Este es particularmente el caso en que hay victimización grave que las autoridades no pueden o no quieren limitar y las víctimas están muy desprovistas de cualquier solución. Los borradores de la Declaración contemplaron esta posibilidad y específicamente pedían el desarrollo, a niveles internacionales y regionales, de modos y formas de poder brindar los recursos adecuados y reparación para las víctimas cuando los canales nacionales puedan resultar ineficientes.

Algunos de estos caminos ya existen en los procedimientos de reclamo por derechos humanos de Naciones Unidas, y otros han sido recientemente introducidos por la oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas por los Derechos Humanos (por ejemplo una línea de

asistencia) o han sido propuestas (por ejemplo, por los informantes especiales), como lo ha sido la designación de un ombudsman internacional y el establecimiento del derecho de petición. Los prospectos de una jurisdicción penal internacional que ayude a perseguir a los delincuentes fueron adelantados por la creación de tribunales internacionales para la ex-Yugoslavia y Ruanda, que tienen unidades de protección a los testigos aunque han encontrado dificultades prácticas en su trabajo. El Estatuto del Tribunal Penal Internacional, concluido por un comité preparatorio sobre la base de las recomendaciones realizadas por la Comisión de Ley Internacional y propuestas realizadas por Gobiernos y organizaciones no gubernamentales, contiene una sección sobre víctimas que ha sido ampliada con información de las reuniones de expertos sobre la implementación de la Declaración sobre Víctimas. El Estatuto del Tribunal Penal Internacional, que incluye una provisión en su artículo 79 para la transferencia de fondos y bienes confiscados a autores, principalmente a un fondo de fideicomiso para víctimas, se concluyó y adoptó en la Conferencia Plenipotenciaria de Ministros, realizada en Roma del 15 de Junio al 17 de Julio de 1998.

Los informes de varias comisiones de investigación y misiones de investigación (dirigidas, entre otras, por los informantes especiales, o en conexión con las operaciones de paz o humanitarias) han proporcionado evidencia de victimización masiva, pero aquellos heridos y sus familias deben aun recibir la consideración que les es debida y por lo menos una forma de reparación. Mucho más necesita ser realizado para evitar en primera instancia que ocurran tales cataclismos: éste es el mayor desafío global en los años por venir

Impedir, o al menos reducir, la impunidad de los delitos cometidos puede ser un medio principal de disuadir potenciales autores, especialmente en casos de victimización masiva. Muy a menudo en el pasado, los autores han podido escapar a la imputabilidad de sus delitos escondiéndose en refugios seguros y/o aprovechando las amplias leyes de amnistía o procedimientos simbólicos sin ser privados de los botines obtenidos de sus acciones nefastas.

C. El rol de Naciones Unidas, en particular el Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas

Varios aspectos del trabajo de Naciones Unidas referente a las víctimas ha sido mencionado supra en conexión a la cooperación regional e internacional, pero puede ser útil a los usuarios de este *Manual* tener una imagen más comprensiva, sobre las posibilidades ofrecidas por el Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas. La preocupación de Naciones Unidas por las víctimas del delito y el abuso de poder es de larga data pero no siempre ha sido explícita. La Convención de Naciones Unidas sobre Prevención y Sanción del Delito de Genocidio, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y otros convenios similares apuntan a detener la victimización, mientras que los instrumentos específicos buscan proteger grupos de población vulnerables como los refugiados, minorías y poblaciones naturales. La Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer procuran eliminar los abusos contra niños y mujeres, especialmente la violencia y la explotación. Han sido adoptadas pautas internacionales y planes de acción para reducir los abusos a los ancianos y los enfermos mentales, ya que todos estos grupos están en riesgo de victimización. Las víctimas de catástrofes naturales y causadas por el hombre son objeto de asistencia humanitaria, cuyo fin mayor es, forzosamente, el alivio de las necesidades materiales imperiosas (está surgiendo un abordaje más amplio en los esfuerzos por enfrentar “emergencias complejas”). Las operaciones de paz de Naciones Unidas intentan proteger las poblaciones civiles, buscando el cumplimiento de las Convenciones de Ginebra y La Haya, que proscriben graves violaciones

de la ley humanitaria internacional en conflictos armados. Este fin ha resultado esquivo, con frecuentes abusos, lo cual ha sido la razón por la que se han establecido los tribunales penales especiales arriba mencionado.

Estas referencias breves apenas reflejan el espectro de las siempre múltiples actividades de Naciones Unidas tendientes a salvaguardar y recuperar víctimas reales o potenciales. Además de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y el Abuso de Poder y los congresos quinquenales de Naciones Unidas para la prevención del delito y el tratamiento del delincuente. Por ello, la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura y Otros Tratos o Castigos Crueles, Inhumanos o Degradantes se desarrollaron a partir de la Declaración sobre la Protección de Todas las Personas de ser Sujetas a Tortura y Otros Tratos o Castigos Crueles, Inhumanos o Degradantes, adoptada por el Quinto Congreso de Naciones Unidas sobre la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente (Ginebra, 1975), y la Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer se inspiró en las resoluciones de posteriores congresos sobre el delito. La Comisión sobre Prevención del Delito y Justicia Penal está focalizando su trabajo actual, en la reducción de la violencia contra mujeres y niños, así como otras victimizaciones (relacionadas, por ejemplo, al secuestro de personas, al terrorismo y al crimen organizado). El tema de las víctimas del delito constituido como un ítem separado en la agenda del Séptimo Congreso (Milán, 1985), que adoptó la Declaración sobre la Víctima, y un aspecto importante de un ítem sobre la prevención del delito urbano, debatido en el noveno Congreso (El Cairo, 1995). Los derechos humanos de las víctimas fueron considerados por el Octavo Congreso (La Habana, 1990), que también adoptó una resolución sobre violencia doméstica que sentó las bases para el desarrollo de este *Manual*.

Las iniciativas relacionadas a las categorías específicas de las víctimas del delito, tomadas por los informantes en el contexto del programa de derechos humanos de Naciones Unidas, han podido basarse en el trabajo llevado a cabo por el Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas. Esto es particularmente cierto para el desarrollo de principios y recomendaciones sobre el derecho a restitución, compensación y rehabilitación para las víctimas de graves violaciones a los derechos humanos y las libertades fundamentales, para el protocolo opcional propuesto para la Convención para la Supresión del Tráfico de Personas y la Explotación y Prostitución, y para medidas contra la explotación sexual de niños, que ha estado recibiendo atención creciente en la Asamblea General y otros foros de Naciones Unidas.

Lo mismo es para la necesidad de medidas viables contra el terrorismo internacional que se cobra víctimas inocentes a través de las fronteras. La Declaración sobre el Delito y la Seguridad Pública, que contiene algunas referencias a las víctimas, fue adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en su sesión de 1996. La Convención contra el Crimen Organizado Transnacional también ha sido adoptada, como lo ha sido un código de conducta para reducir la corrupción, un tipo de conducta que victimiza sociedades enteras.

1. Del establecimiento de estándares a la implementación

El trabajo de Naciones Unidas en la Prevención del delito y el tratamiento del delincuente (incluyendo la justicia penal) abarca casi cinco décadas. Una de sus misiones principales, como en otros campos, ha sido el establecimiento de estándares con el objetivo de proveer a los países con una vara para medir su propia situación y progreso. Ha sido desarrollado un cuerpo sustancial de estos estándares, comenzando por las Reglas Mínimas para el Tratamiento a los Sentenciados. Muchos de los estándares, incluyendo aquellos que tratan las alternativas al encarcelamiento, el trato a jóvenes, el Código de Conducta para Funcionarios de la Aplicación de la Ley y restricciones para el uso de la fuerza, también apuntan a reducir la victimización

(la línea entre el autor y la víctima a veces es tenue, como lo muestra el reciente ítem de la Comisión de Delito sobre los niños como víctimas y como autores). Con el crecimiento del delito transnacional en un mundo que continua achicándose, ha habido un esfuerzo por desarrollar instrumentos internacionales, como tratados modelo, para facilitar la cooperación entre países en contra de tales delitos.

Sin embargo, los estándares y otros instrumentos de Naciones Unidas, y las provisiones legislativas y declaraciones similares, son poco útiles si se mantienen sólo como principios escritos. Por ello, la reciente iniciativa del Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas ha sido para avanzar en su aplicación en la práctica real. Esto también se vincula con el fuerte énfasis puesto en actividades operativas en este campo, pensadas, entre otras cosas, para ayudar a países a llevar a la práctica las pautas de Naciones Unidas, pautas que son lo suficientemente amplias para prestarse a la incorporación en diferentes sistemas legales y socioeconómicos y ser rápidamente adaptados para cubrir las necesidades específicas, pero no son a menudo muy conocidos por las autoridades, especialmente donde hay barreras lingüísticas. Por ello, la traducción de la Declaración y los estándares relevantes a los idiomas locales y la más amplia difusión posible de los mismos es un paso crucial en el que la comunidad profesional, los educadores, los medios y otros poseedores de información pueden desempeñar un rol clave. Las reformas penales legislativas y procedimentales en curso en muchos países brindan una buena oportunidad de mejorar la posición de la víctima. También, en algunos países, ha sido establecida la necesidad de organizar servicios a las víctimas y ha sido generada una conciencia de la suerte de ciertas categorías de víctimas, como las de violencia doméstica, que han dado origen a movimientos de asesoría legal y medidas reparadoras. El acceso a la declaración y a otras normas relevantes, que incluyan recomendaciones sobre violencia doméstica, pueden fortalecer aquellos comprometidos a tales esfuerzos y movilizar a otros, incluyendo a Gobiernos, a embarcarse en nuevas iniciativas.

2. Cooperación y asistencia técnica

Tanto las organizaciones de ayuda como los potenciales destinatarios deben ser concientizados de la necesidad de implementar la Declaración de Justicia. Cada vez más, la asistencia técnica es un proceso de dar y recibir que puede ser cumplido mejor mediante sociedades pensadas para aumentar la autoconfianza e involucrar tanto a actores gubernamentales como no gubernamentales. La cooperación técnica entre los países en vías de desarrollo ha demostrado un avance considerable y, especialmente en los temas relacionados a las víctimas, que podrían ser aplicados más ampliamente. La “innovación experimental” conjunta entre los países interesados también puede realizarse, con esquemas de evaluación incorporada, de modo que los proyectos exitosos puedan ser replicados y estudios de factibilidad puedan realizarse más científicamente. La inclusión de propuestas relevantes en los Programas de Desarrollo de Naciones Unidas en sus países, puede marcar las necesidades relacionadas a víctimas como así también la necesidad de brindarles suficiente apoyo en sus requerimientos específicos.

Las solicitudes para ciertas categorías de víctimas pueden ser requeridas a fondos especializados de Naciones Unidas, por ejemplo, al Fondo de Desarrollo de Naciones Unidas para la Mujer, por programas para reducir la violencia doméstica y ayudar a mujeres victimizadas; al Fondo de los Niños de Naciones Unidas por programas para recuperar niños de la calle y reducir el abuso de menores; y al Fondo Voluntario de Naciones Unidas para las Víctimas de Tortura. El Fondo Voluntario para la Cooperación Técnica en el Área de Derechos Humanos y los programas de servicios de asesoramiento también pueden ser

abordados con los pedidos pertinentes dirigidos a mejorar las prácticas de derechos humanos, que incluyan el cumplimiento de las Normas de Naciones Unidas.

Puede ponerse un énfasis especial en la inclusión de un componente de la víctima en la asistencia provista a países en desarrollo deseosos de fortalecer la ley y las instituciones democráticas, especialmente cuando los abusos han prevalecido en el pasado. Cuando ha habido victimización masiva en conflictos étnicos u otro tipo de violencia, la asistencia a las víctimas es una tarea urgente. Debería incluir el tratamiento adecuado de segmentos de población particularmente traumatizados y vulnerables, como niños marcados por conflictos armados, mujeres sujetas a la violación como instrumento de guerra y ancianos. Las operaciones de mantenimiento y construcción de paz, los programas de alivio y de asistencia al refugiado de Naciones Unidas deberían tener acceso a pericias pertinentes, y la reconstrucción post-conflicto debe tener en cuenta de un modo muy especial la suerte de las víctimas. El estímulo de las comisiones de verdad y justicia, que han desempeñado un rol catártico en algunos países, puede tener un efecto saludable estableciendo los hechos, reconociendo que se ha hecho mal, identificando a los autores y brindando a las víctimas y sus familias un foro para expresar sus agravios, incluso si rara vez esperan reparación adecuada.

Los modos en que tal reparación podría ser brindada se deben buscar y la aplicación de la Declaración puede proveer al menos un medio simbólico de hacerlo. Alguna forma de reparación, no necesariamente costosa, es un pre requisito para la recuperación humana y la reconciliación natural, cuya urgencia es generalmente innegable. Ayudando a los países y comunidades interesados a diseñar arreglos adecuados para brindar la reparación, el proceso de recuperación puede ser significativamente potenciado.

También puede proveerse asistencia en emergencia, empleando la intervención de crisis en situaciones agudas que amenacen con escalar y provocar innumerables víctimas. Con anterioridad se han realizado propuestas a estos efectos, que incluyen la resolución de conflictos a largo plazo, y la intervención de crisis con “escuadrones de cuidado de víctimas” que podrían ser enviada a lugares de alto riesgo. Estas propuestas también merecen ser implementadas en el contexto de la “diplomacia preventiva” y los esfuerzos de colaboración con otras entidades de Naciones Unidas y socios interesados.

Si bien el Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas en sí mismo tiene capacidades de asistencia limitadas, puede encontrar medios para proveer esta asistencia, dirigir las solicitudes recibidas a los ámbitos adecuados y proveer respaldo técnico. Puede suministrar los servicios de uno de sus dos asesores interregionales, que están disponibles para misiones a corto plazo para ayudar a los países a articular sus necesidades y formular las solicitudes de asistencia técnica adecuadas. Luego, los esfuerzos de seguimiento pueden hacerse con agencias multilaterales y con donantes bilaterales para ayudar a cubrir estas solicitudes, que involucren también otros elementos de la red del Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas, con sus institutos afiliados y centros asociados, y vínculos con la comunidad profesional y los grupos de asesoría legal. A pesar del interés manifiesto en desarrollar servicios a la víctima y por otra parte asistir a las víctimas, deben presentarse solicitudes específicas para este propósito también en el contexto de las prioridades del Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas y aquellos de la agencias que financien. El desarrollo de los proyectos modelo para este propósito ha sido recomendado y el grupos de expertos de Naciones Unidas para la implementación de la Declaración ha proporcionado un esbozo de un proyecto posible, que podría ser mas elaborado y ajustado a requerimientos especiales. Las opciones realistas deben ser perseguidas dadas las limitaciones institucionales y de recursos, pero éstas pueden estimular abordajes adaptativos, como la inclusión de capacidades de diagnóstico y tratamiento en los centros primarios de cuidado de la salud.

3. Educación y entrenamiento

Uno de los medios principales de asistencia técnica es la provisión de oportunidades para entrenamiento, para mejorar las capacidades del personal existentes y crear cuadros de personal calificado que pueda comunicarse adecuadamente con las víctimas. Una educación más amplia para el público y los medios debería sensibilizarlos en las necesidades de las víctimas y reducir la victimización resultante del sensacionalismo y el ostracismo. La educación de los jóvenes y de diferentes segmentos de la sociedad civil es necesaria para crear un clima de tolerancia, especialmente cuando prevalezcan la tensión y la hostilidad. Los organismos oficiales de sanción de la ley y correccionales, los militares y otros agentes de control también deben estar sensibilizados de modo que se inhiban de excesos que causen victimización. Son necesarias indicaciones claras de los límites de las acciones permisibles, y las pautas y códigos de conducta de Naciones Unidas, junto con la Declaración, pueden ayudar a clarificar estas expectativas. Las herramientas de referencia accesibles, como el “Blue Book”(Libro Azul) de Naciones Unidas, un conjunto de estándares de justicia penal para la policía pacificadora, que incluye una sección sobre víctimas, con citas de la declaración, pueden facilitar esta tarea. Las guías más comprensivas para la policía y los militares, como aquellas desarrolladas por la Fundación Poom, son ayudas útiles para los entrenadores. Los informes de Naciones Unidas sobre temas relacionados a las víctimas pueden ser incluidos como material de respaldo en los seminarios regionales e interregionales y en los cursos de entrenamiento llevados a cabo en cooperación con Gobiernos, institutos de Naciones Unidas y otras organizaciones. Otras ayudas para la enseñanza, como las currículas centrales para los distintos tipos de profesionales, desarrolladas por la Sociedad Internacional para Estudios del Strés Traumático, los compendios usadas en los Cursos Internacionales de Victimología y las recomendaciones de reuniones regionales, podrían complementar el *Manual*. Los cursos de entrenamiento comprensivos sobre víctimas del delito, que también se basan en la experiencia nacional e internacional al respecto (por ejemplo, en la aplicación del Manual para profesionales sobre Violencia Doméstica), podría ser desarrollado con personal interesado, usando el presente *Manual* y otros adjuntos. Un número de iniciativas de entrenamiento han sido adoptadas recientemente por el Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas en otras áreas (por ejemplo, para el personal de Sanción de leyes, correccional y de justicia juvenil); un programa de entrenamiento dirigido a los profesionales de servicios a las víctimas es una larga deuda existente.

Un medio principal de entrenamiento es a través del trabajo de campo e intercambios de personal. El programa de la asociación de prevención del delito y justicia penal ha sido iniciado para funcionarios de los países en vías de desarrollo, nominados por sus Gobiernos, y podría ser usado para desarrollar conocimiento relacionado a la víctima. Esto también es cierto en los expertos asociados provistos por algunos Gobiernos y de internos de Naciones Unidas en esta área de interés, que podrían adquirir una deseable experiencia internacional.

4. Investigación e información

Una base empírica para el desarrollo de políticas es necesaria tanto nacional como internacionalmente. Las encuestas relacionadas a las víctimas y los estudios comparativos pueden informar a quienes toman las decisiones en todos los niveles. La Asamblea General de Naciones Unidas, en su resolución 40/34, no sólo adoptó la Declaración, sino que también pidió reportes periódicos de los Estados Miembros sobre las medidas tomadas para su implementación. Tres encuestas han sido llevadas a cabo sobre este tema; la última fue

presentada a la Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal, a pedido de la misma, en la primavera de 1996. Sintetizaba las respuestas de los Gobiernos al cuestionario de Naciones Unidas que buscaba evaluar el progreso cualitativo y cuantitativo sobre una amplitud de aspectos. Mientras que no podría decirse inequívocamente que el progreso informado por los países se debe a la Declaración, y algunos pueden deberse a la creciente conciencia del problema de las víctimas, o de ciertos tipo de víctimas (por ejemplo, de violencia doméstica o abuso de menores), puede asumirse que la Declaración al menos ha tenido cierto impacto, pero que éste debería ser más fortalecido mediante más difusión y medidas prácticas para su aplicación.

Mientras que la confiabilidad de las respuestas es difícil de determinar, puede asumirse que el proceso de responder a este cuestionario ha tenido en sí mismo un efecto sensibilizador, como de hecho lo tienen todas las solicitudes de informes. Este ejercicio también puede ayudar a los países a identificar obstáculos para la implementación y probablemente buscar ayuda para superarlos. El interés por la asistencia de Naciones Unidas en este campo, expresado en las respuestas, apunta a una necesidad sentida, que puede tener que ser cristalizada y traducida en una respuesta concreta o diseño de proyecto conjunto para un grupo de países. Las misiones de evaluación de necesidades, realizadas por asesores interregionales o equipos especiales de expertos, puede apuntar a establecer las necesidades y el alcance de asistencia deseable.

Las encuestas de victimización son una guía valiosa de la magnitud y preponderancia del problema, que revelan a menudo la gran "cifra negra" de los delitos no denunciados. Por ello son importantes para adjuntar a las estadísticas oficiales de delitos, especialmente para pensar políticas que también potencien el sentido subjetivo de seguridad y confianza de la población en las operaciones de sanción de la ley y de administración de la justicia. Las encuestas nacionales sobre victimización, especialmente cuando son llevadas a cabo periódicamente, han brindado indicaciones útiles sobre la eficacia del sistema y sobre posibles cambios que deben ser introducidos. Los estudios comparativos, como la Encuesta internacional sobre Víctimas del Delito, llevada a cabo en un número de países por el Instituto Interregional de investigación sobre Delito y Justicia de Naciones Unidas en cooperación con el Ministerio de Justicia de los Países Bajos, guardan una particular promesa. Su extensión para cubrir formas adicionales de investigación, como aquellas infligidas por el delito económico y organizaciones sobre individuos y negocios, promete aumentar más aún su valor como herramienta para medir la victimización y para determinar medidas que puedan reducirla. Su repetición en el tiempo para medir tendencias y cambios potencia su utilidad. Por ello es un valioso agregado a las encuestas mundiales sobre delito de Naciones Unidas, que ahora incluyen una sección sobre delito transnacional y estrategias contra estos delitos.

Además, para medir la victimización de delitos tradicionales (basándose en las leyes locales), los investigadores, universidades e institutos son alentados a establecer métodos de investigación adecuados para la medición específica de víctimas de abuso de poder. Deben hacerse consideraciones especiales sobre la recolección de información global para que sea precisa y a tiempo en partes del mundo alterado a menudo por las secuelas de guerras y contiendas. Estos métodos también deben reflejar los estándares que van más allá de las leyes, convenciones y morales locales.

La información sobre las experiencias positivas, así como los problemas encontrados, puede ayudar a trazar el rumbo futuro. Como lo recomienda el Consejo Económico y Social en su resolución 1996/14, sobre la aplicación de la Declaración, se está estableciendo una base de datos, con depósito de prácticas prometedoras y un listado de organizaciones y expertos que puede convocarse para asistencia a víctimas en diversas disciplinas. Éstos también construyen sobre directorios de servicios a la víctima y programas de compensación

desarrollados por otros sectores, así como los resultados de la encuesta de Naciones Unidas sobre la implementación de la Declaración.

Se espera que los países que aun no hayan respondido al cuestionario de Naciones Unidas lo harán o proveerán por otra parte información útil sobre sus programas, servicios, expertos y publicaciones, que incluyan evaluaciones científicas de los resultados logrados en el tratamiento de distintos tipos de víctimas. También se espera que la expansión de la oficina de compensación en esta esfera brinde información global multilingüe sobre asuntos relacionados a las víctimas que facilitarán tanto el acceso como el *feedback* de los diseñadores de políticas, investigadores y las mismas víctimas.

Interrelacionando las ahora muy dispersas fuentes de información de este campo, la “frontera del conocimiento” puede determinarse y potenciarse la transmisión del saber hacer. Se espera que todas las categorías de usuarios contribuirán a este esfuerzo. La Red de Información sobre Delito y Justicia de Naciones Unidas, la Clearing House Online de Delito y Justicia de Naciones Unidas, el Servicio Nacional de Referencia de Justicia Penal, las clearing houses de los institutos, la Red Mundial de Bibliotecas de Justicia Penal las facilidades de referencia de la Sociedad Mundial de Victimología, los abstracts del consorcio del Ministerio de Justicia de los Países Bajos y otras series de abstracts, recursos de información nacional y bases de datos especializadas pueden ser usadas para este propósito.

D. El rol de las organizaciones no gubernamentales

Las organizaciones no gubernamentales (ONGs) que se ocupan de distintos grupos de víctimas, tales como niños o mujeres, dieron el ímpetu original a los movimientos de asesoría legal para estos grupos. Algunas han expandido su alcance a una preocupación por los derechos y servicios para todas las víctimas del delito, por ejemplo, en los Estados Unidos, la Organización Nacional para la Asistencia a la Víctima. Otras han buscado extender las fronteras del conocimiento, lo que ha incrementado sustancialmente en los últimos años, especialmente con el estudio científico del estrés traumático ligado a la victimización y sus efectos a largo plazo manifestados en el desorden de estrés post-traumático, que es ahora una categoría de diagnóstico psiquiátrico reconocida. Por ello, las organizaciones profesionales y científicas tienen un rol más importante para avanzar más en la teoría y la práctica en este campo complejo, así como continuar desempeñando un liderazgo en la asesoría legal, tanto a nivel nacional como internacional.

El Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas mantiene una sociedad de larga data con ONGs activas en este campo, que constituyen una categoría respetada de participantes en los congresos quinquenales y los foros. Las alianzas de ONGs en el campo del delito, periódicamente convocados en Viena y Nueva York, también han iniciado actividades relevantes, como una reunión sobre violencia doméstica y un grupo de trabajo sobre justicia devolutiva. Han organizado un número de reuniones auxiliares en los congresos quinquenales, como lo han hecho el Consejo Asesor Científico y Profesional Internacional.

El Consejo Asesor Científico y Profesional Internacional tiene un comité técnico para prevención de la victimización y protección de las víctimas, que organizó reuniones de grupos expertos (Oñate, España, 1993, y El Cairo, 1995) que realizaron recomendaciones de largo alcance aún por implementarse, como lo son aquellas de la reunión del grupo experto de Naciones Unidas convocado en Viena en Diciembre de 1995. El objetivo del Consejo de la Conferencia Internacional sobre Migración y Delito (Courmayeur, Italia, Octubre 1996) fue elucidar la relación entre estos dos fenómenos y reducir la victimización de los migrantes que son objeto frecuente de trato

discriminatorio y a veces de violencia directa. La reducción de actos xenófobos a través de medios legislativos y sociales es un objetivo relacionado, que podría ser alentado, *inter alia*, mediante iniciativas multiculturales e intentos dirigidos a reducir el prejuicio (ver, por ejemplo, el Manual de Entrenamiento Nacional de Delitos Prejuicio para personal de sanción de la ley y profesionales de asistencia a la víctima, desarrollado por la Corporación de Investigación Educativa en los Estados Unidos).

Las sesiones plenarias y especiales del Consejo Asesor Científico y Profesional Internacional reúnen un gran número de distritos de ONGs y miembros de la comunidad académica para proveer apoyo al programa científico y social. Sus capacidades de trabajo en red e intercambio de información están siendo actualmente extendidas. Su trabajo hasta la fecha ha sido financiado principalmente por un país, Italia, y por una fundación privada. Su base de apoyo y operaciones necesita ser extendida aun más mediante actividades de mayor alcance y proyectos operacionales auspiciados por sus miembros. Se espera que otras organizaciones se sumarán en este esfuerzo y que puede lograrse una masa crítica que pueda realmente marcar una diferencia.

El mayor poder de ONGs en el sistema de Naciones Unidas y su rol reconocido como socios del debate representando la sociedad civil y defensores de sus miembros débiles les da un punto de ventaja especial a partir de la cual se puede construir. Gran parte del progreso realizado en el área de derechos humanos y otras preocupaciones importantes de Naciones Unidas se deben a la iniciativa asumida por organizaciones nacionales e internacionales, como en el caso de la Declaración. Ahora que su papel efectivo como socios en las actividades de Naciones Unidas ha sido oficialmente reconocido e institucionalizado en la resolución del Consejo Económico y Social 1996/31, que actualizó los acuerdos con las ONGs después de que hubieran permanecido sin cambios por casi tres décadas, se debe mantener el ímpetu. Dado que las organizaciones ahora también pueden elevar propuestas de proyectos a las agencias de financiamiento de Naciones Unidas, los proyectos que focalizan en las víctimas deberían ser más ampliamente ponderadas y las solicitudes convincentes presentadas para posterior elaboración e implementación en el contexto del Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas, que continua desarrollando sus actividades en colaboración.

E. Reducción de la victimización: hacia un abordaje consensuado

Si bien mucho se hace internacionalmente para aliviar la suerte de distintos tipos de víctimas, a menudo estos esfuerzos, ya sean gubernamentales o no gubernamentales, son fragmentados y llevados a cabo con relativo aislamiento respecto de los demás, a pesar de los intentos de coordinación. Un abordaje más sistemático sería obtener una mayor acción combinada y un efecto multiplicador. Este problema y el potencial de la acción consensuada es evidente luego de un rápido repaso de los resúmenes de los programas.¹ La perspectiva de la víctima ofrece un tema común unificador, el que, si es manejado más sistemáticamente podría aportar importantes beneficios para la acción internacional y aliviar los sufrimientos de las víctimas en todo el mundo. También podría ayudar a reducir la victimización, especialmente si hay un sistema de advertencia temprana y capacidad de resolución de conflictos. El derecho de la “intervención humanitaria”, debatido por largo tiempo, es cada vez más aceptado, y las propuestas por un cuadro de “casos blancos” está siendo seriamente ponderado.

Tanto en los esfuerzos preventivos como en la provisión de soluciones para las víctimas, el Programa de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas tiene que desempeñar un rol principal. La Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y el Abuso de Poder contienen las previsiones esenciales, que, aplicadas en la práctica, podrían ser una verdadera Carta Magna para las víctimas, como a menudo se la ha denominado. Los modos de lograr que se continúe desarrollando esta necesidad y el

presente *Manual* debería ayudar significativamente al respecto. También están disponibles una considerable cantidad de otra información y acciones propuestas, que incluyen recomendaciones específicas para la implementación de la Declaración derivada de varias reuniones de expertos y estrategias nacionales manifestadas en respuesta a las encuestas de Naciones Unidas. Iniciativas particularmente relevantes, como las recomendaciones del Informador Especial sobre víctimas de vergonzosas violaciones a los derechos humanos, figurarían prominentemente en este encargo y algunos conjuntos de seguimiento podrían ser contemplados. La división de responsabilidades entre las diversas entidades del sistema de Naciones Unidas, con un mecanismo de coordinación para asegurar la complementariedad y el apoyo mutuo, podría racionalizar aun más los esfuerzos. Queda mucho por hacer y puede hacerse mejor colectivamente, basándose en la competencia especial y las contribuciones de todas las partes del sistema de Naciones Unidas y organizaciones afiliadas.

También hay amplitud para adoptar iniciativas adicionales a nivel internacional como complemento necesario de los pasos seguidos en la persecución de los autores mediante el establecimiento de jurisdicciones penales internacionales. El tema de la compensación a las víctimas del delito y abuso de poder aun está en una etapa embrionaria. El Fondo Voluntario para Víctimas de Tortura de Naciones Unidas tiene fondos limitados y otras categorías de víctimas son mayormente ignoradas. El Noveno Congreso (El Cairo, 1995) recomendó que se estableciera un fondo internacional para las víctimas del delito. Se ha propuesto que el fondo para víctimas de tortura sea expandido para incluir otras categorías de víctimas (o sus sobrevivientes), y que las víctimas de delitos transnacionales sean seleccionados para algún tipo de reparación. La provisión de medios de recurso y compensación internacionales cuando los canales nacionales son insuficientes continua siendo un tema clave que merece ser seguido conjuntamente.

La jurisprudencia reciente ha marcado precedentes importantes para las soluciones transnacionales para la victimización. Es particularmente significativa la demanda contra un Gobierno Latinoamericano por una víctima de tortura en una corte Norteamericana por daños infligidos por un gobierno militar anterior, que resultó en un acuerdo (la primera vez que un Gobierno sucesor era juzgado en un tribunal extranjero). Las medidas para reducir la impunidad de los autores al perseguirlos a través de las fronteras y llevarlos ante una instancia internacional son un *sine qua non* de la justicia, pero también lo es la correcta reparación a las víctimas.

A la luz de las limitaciones económicas que actualmente operan en las Naciones Unidas, la reparación internacional puede parecer una mera expresión de deseo, sin embargo las posibilidades abundan. Las ganancias confiscadas del tráfico de drogas han sido donados recientemente por un Estado Miembro (Luxemburgo) para el Programa Internacional de Control de Drogas de Naciones Unidas. Se han sugerido varios modos de movilizar ingresos adicionales para las actividades de Naciones Unidas, incluyendo un impuesto a las transacciones económicas internacionales, el renunciamiento de una porción de la deuda externa de los países para causas justas, la tasa Tobin y otras propuestas similares. Algunos países financian sus programas de compensación a la víctima a partir de multas pagadas por los autores. Esto ofrece una lección internacional, especialmente con las vastas sumas acumuladas por dictadores depuestos que gozan de virtual inmunidad. El Fondo de Prevención del Delito y Justicia Penal de Naciones Unidas ha recibido hasta la fecha sólo un nivel modesto de contribuciones, pero podría ser utilizado para proyectos piloto y otras iniciativas para beneficiar a las víctimas. Hasta ahora ha sido desatendida la petición por un año internacional o un día internacional de las víctimas del delito. Podría atraer más atención sobre las necesidades de las víctimas y las posibilidades de acción en su beneficio. Las contribuciones en dinero que pueden ser reservadas para propósitos específicos, podría ser utilizada para toda una gama de actividades productivas, que incluyan aquellas pensadas para

erradicar la victimización (por ejemplo, el desarrollo de programas escolares modelo sobre la resolución de conflictos, en cooperación con la Organización Educativa, Científica y Cultural de Naciones Unidas, modelado en aquellas que ya utilizados en algunos países).

El Año Internacional para la Tolerancia de Naciones Unidas necesita seguimiento práctico para tener impacto demostrable. El proceso de tender puentes por parte de antiguos adversarios y los movimientos de base pensados para promover una mayor empatía y comprensión mutua puede ser apoyado útilmente y servir como ejemplo para otros. Hay un vasto potencial para la acción constructiva y una plétora de actores posibles cuya colaboración podría ser reclutada en iniciativas locales o globales por reducir la victimización y aliviar la suerte de las víctimas. Se espera que este *Manual* no sólo demarcará caminos posibles que esa acción futura podría tomar sino también servirá como estímulo para las nuevas iniciativas.

El derecho de la gente a la protección internacional esta siendo cada vez más reconocido. Ahora es casi universalmente aceptado que la salvaguarda de los derechos humanos no es sólo un problema de Estados individuales sino de toda la comunidad internacional. Esto incluye Gobiernos e organizaciones intergubernamentales, así como organizaciones no gubernamentales, que han estado en la primera línea de la defensa de los derechos humanos y de las víctimas; los medios, que han atraído la atención del mundo sobre los abusos en curso; y el público en general. Naciones Unidas tiene una responsabilidad especial y puede brindar un marco de trabajo para la acción consensuada, que use todas las partes del sistema, otras entidades regionales e internacionales, asociaciones profesionales, instituciones científicas y apoyo extendido. Mucho puede hacerse para contener la victimización y el sufrimiento si hay voluntad política, conocimiento experto y visión.

PARÁMETROS DE LOS PROGRAMAS

La definición de los parámetros de los programas debería comenzar con un análisis de las falencias y prioridades de los servicios a las víctimas existentes, para identificar cuales servicios faltantes son apropiados para que el sistema implemente inmediatamente, cuales pueden ser preparados en el futuro y cuales servicios son apropiados para otros programas. Debería determinarse si hay instituciones sociales y de justicia penal que tienen impacto sobre las víctimas en una manera que afecte la estructura del programa.

Deberían considerarse los siguientes temas:

Los parámetros de la operación del sistema de justicia penal:

- ¿Cómo funciona el sistema de justicia penal?
- ¿Cómo afectan la aplicación de la ley y otros registros de la justicia penal?
- ¿Cómo se hacen los informes de aplicación de la ley, que tipo de información se recolecta y cómo puede ser usada esta información en la asistencia a la víctima?
- ¿Qué niveles de discreción se permiten a las autoridades de la justicia penal en el seguimiento de un caso?
- ¿Cómo se inician los procedimientos penales? ¿Las víctimas tienen un rol o derechos en la iniciación de un caso?
- ¿Pueden estar involucradas las víctimas en la decisión de concluir un caso?

- ¿Que leyes o políticas gobiernan la información que recibe una víctima o la participación que se le puede permitir?
- ¿Que pasa en el juicio y como es tratada la víctima?
- ¿La víctima tiene obligación o derecho de estar presente? ¿Las víctimas están presentes sólo como testigos o aportadores de evidencia?
- ¿Las víctimas tienen una postura legal en un caso?
- ¿Quién tiene el peso de la prueba?
- ¿Existen sanciones contra el personal de justicia penal si no se observan los derechos de las víctimas?
- ¿Qué sistemas de justicia informales, alternativos, existen? Si estos sistemas existen, ¿cómo se atienden los derechos de las víctimas?
- ¿Cómo son en comparación, en un caso, los derechos de la víctima y los del acusado?
- ¿Cuáles son las alternativas al juicio, por ejemplo, programas diversos, acuerdos de alegato y similares?
- ¿Qué ocurre en el momento de la sentencia?
- ¿Cómo se trata la restitución? ¿Las víctimas tienen derecho a reclamar daños? ¿Tienen la oportunidad de pedir restitución? ¿La restitución es usada como una sanción penal?
- ¿Qué ocurre después de la disposición del caso?
- ¿Qué ocurre cuando alguien está bajo probation o cuando alguien está siendo considerado para libertad condicional o indulto?
- ¿Hay servicios especiales para las víctimas que abarquen al personal de la justicia que sea victimizado?
- ¿Cuáles son las diferencias entre el sistema de justicia penal adulto y el juvenil u otros sistemas de justicia paralelos?
- ¿Los profesionales de justicia penal reciben un entrenamiento especial sobre temas relacionados a las víctimas, prevención de la violencia, abuso de sustancias y provisión de servicios transculturales (*cross cultural*)?

Los parámetros de la compensación

- ¿Cómo se brinda la compensación a las víctimas?
- ¿La compensación se efectúa sólo mediante reclamos de restitución?
- ¿Hay un programa estatal de restitución?
- ¿Qué beneficios brinda un programa de compensación?
- ¿Cuáles son los requisitos de elegibilidad?
- ¿Cómo trabajan en conjunto la compensación estatal, la restitución y los seguros privados?
- ¿Qué tipo de pérdidas que no serán compensados puede sufrir una víctima?
- ¿Hay un mecanismo para establecer compensación para las víctimas de abuso de poder?

Los parámetros de los servicios de salud mental

- ¿Se brindan servicios de salud mental en la jurisdicción?

De ser así:

- ¿Existen líneas telefónicas las 24 horas para las personas que experimenten traumas?
- ¿Existen servicios ambulatorios las 24 horas?
- ¿Existen centros de salud mental de la comunidad disponibles, y a quiénes atienden?
- ¿Cuáles son sus costos?
- ¿Cuáles son los recursos disponibles entre los profesionales de salud mental?

- ¿Cómo se hacen las derivaciones a los profesionales de la salud mental o el centro de salud mental de la comunidad?
- ¿Existen profesionales de la salud mental entrenados en temas relacionados a las víctimas, prevención de la violencia y provisión de servicios transculturales básicos?

Los parámetros de tratamiento para el abuso de sustancias

- ¿Cómo son los servicios brindados a los abusadores de sustancias/adictos en la jurisdicción?
- ¿Existen servicios de crisis disponibles las 24 horas?
- ¿Existen servicios de tratamiento residencial sin costo disponibles para el adicto? De ser así, ¿cuántas camas están disponibles en todo momento?
- ¿Cuál es la filosofía del tratamiento para abuso de sustancias?
- ¿Cuál es el alcance de los servicios de tratamiento para el abuso de sustancias?
- ¿Cómo se realizan las derivaciones a los centros de tratamientos?
- ¿Los profesionales en abuso de sustancias reciben un tratamiento especial sobre temas relacionados a las víctimas y la provisión de servicio transculturales?
- ¿Qué programas de prevención del abuso de sustancias existen en la jurisdicción?
- ¿Existen organizaciones de base o basadas en la comunidad que combatan el abuso de drogas y sustancias? De ser así, ¿dónde existen?
- ¿Qué programas de prevención del abuso de sustancias basados en la escuela, manejados por sanción de la ley o basados en la iglesia, por ejemplo, están disponibles?
- ¿Qué elementos son dirigidos para la prevención del abuso de sustancias?
- Aquellos involucrados en la prevención del abuso de sustancias, ¿están entrenados para tratar temas relacionados a las víctimas y la provisión de servicios transculturales?

Los parámetros de servicios médicos

- ¿Qué tipo de servicios son brindados por profesionales médicos e instituciones para las víctimas?
- ¿Existen servicios especializados para sobrevivientes de homicidio, daño físico catastrófico, ataque sexual o violencia familiar que sean ofrecidos en los hospitales locales?
- ¿Los médicos han establecido protocolos para identificar y responder a las víctimas de violencia familiar, víctimas de violencia sexual o abuso físico, víctimas mayores y discapacitadas y víctimas de ataque sexual?
- ¿Cómo se responden las emergencias médicas?
- ¿Existen diferentes protocolos de tratamiento para tratar con víctimas que también son adictos a sustancias?
- ¿El personal hospitalario recibe entrenamiento especial para responder a víctimas y adictos, y para la provisión de servicios transculturales?
- ¿Existen en la jurisdicción sanadores nativos o naturales que trabajen con las víctimas?

Los parámetros de la prevención de la victimización

- ¿Qué programas de prevención de la victimización existen en la jurisdicción?
- ¿Existen organizaciones basadas en la comunidad que estén trabajando para prevenir la violencia? De ser así, ¿dónde existen?
- ¿Existe una fuerza de tareas multidisciplinaria, a lo largo de la comunidad que se ocupe de las estrategias de prevención de la victimización?
- ¿Qué programas de prevención de la victimización en la escuela, manejados dentro de la sanción de ley, o basados en la iglesia, por ejemplo, están disponibles?

- ¿De qué elementos de la victimización se ocupan?
- Aquellos involucrados en la prevención de la victimización, ¿están entrenados para tratar con temas relacionados a las víctimas y la provisión de servicios transculturales?
- ¿Existen observadores internacionales que puedan responder a la prevención de casos de victimización por abuso de poder?

Los parámetros de otros servicios

- ¿Qué otros servicios a la víctima están actualmente disponibles en la jurisdicción?
- ¿A quiénes atienden?
- ¿A qué horas están disponibles?
- ¿Qué tipos de servicios brindan?
- ¿Existen requisitos de elegibilidad?
- ¿Qué servicios deben ser brindados como parte de una red comprensiva?
- ¿Qué información recogen y cómo puede ser usada para asistir a las víctimas?

Los parámetros del sistema educativo

- ¿Existen en los sistemas escolares servicios especiales, currículas o programas para atender a la victimización, la prevención de la victimización, el abuso de sustancias y los temas transculturales?
- ¿Las escuelas involucran oficiales policiales judiciales (de sanción de la ley) en los programas educativos sobre abuso de sustancias que sean diseñados para niños?
- ¿Existen clases especiales o presentaciones para niños y adolescentes sobre ataques sexuales, violencia familiar, abuso de menores y temas similares?
- ¿Existen clases especiales que traten el manejo de la ira o la resolución de conflictos?
- ¿Existen programas de asistencia para personal escolar o víctimas de violencia escolar?
- ¿Los profesores y los consejeros están entrenados para tratar con víctimas?

Los parámetros del apoyo espiritual

- ¿Quiénes son los representantes de las iglesias, religiosos o del clero en la jurisdicción?
- ¿Cómo interactúan con las víctimas?
- ¿Cómo afecta su influencia en el comportamiento de la víctima y el trato a las víctimas en la comunidad?
- ¿Qué fuentes de apoyo a la víctima ofrecen?

Los parámetros de seguridad social

- ¿Cómo está organizada la seguridad social en esta jurisdicción?
- ¿Los costos médicos están automáticamente cubiertos por un sistema nacional de salud?
- ¿La pérdida de ingresos debido a la victimización está cubierta por fondos públicos o por seguros colectivos?
- ¿Los costos económicos de una discapacidad permanente de trabajar por causa de un delito deben ser afrontadas por la víctima?
- ¿Existe un apoyo económico público para los familiares más cercanos de las víctimas de homicidio?

Los parámetros de los seguros privados

- ¿Cuál es el nivel de la aseguración privada en la jurisdicción?
- ¿La mayoría de las víctimas están aseguradas contra las pérdidas económicas debidas a delito que sucedan frecuentemente como robo, asalto, incendio intencional, etcétera?

- ¿Existe una obligación legal de tener seguros privados por ciertos riesgos?

Los parámetros del apoyo social informal

- ¿Existen servicios familiares, grupos culturales, grupos naturales familiares u otras redes de apoyo social que brinden asistencia adicional a las víctimas?

Determinando el foco de los servicios a ser provistos por el programa

- ¿Qué servicios son particularmente adecuados para el programa?
- ¿Sobre la base de los recursos en la jurisdicción, qué servicios pueden ser implementados inmediatamente, qué servicios pueden implementarse en un año a partir de ahora y que servicios pueden implementarse en un tiempo futuro no especificado?
- ¿Qué servicios son particularmente adecuados para otras organizaciones y qué organizaciones pueden brindarlos?

Anticipando temas que surgen en la implementación

- ¿Qué información será accesible?
- ¿Qué cooperación puede esperarse de otras instituciones?
- ¿Qué tipo de personal (pago e impago) estará involucrado en el programa?
- ¿Qué tipos de recursos económicos pueden esperarse?
- ¿Quién puede oponerse a la institución de la asistencia a la víctima?
- ¿La ubicación del programa ayudará o limitará la implementación de los servicios?

Determinando el alcance de la victimización a ser cubierta y la elegibilidad

- ¿Los servicios estarían restringidos a un tipo particular de víctimas como aquellas que han sufrido ataques sexuales, abuso conyugal o abuso de menores, o sobrevivientes de homicidio?
- ¿Los servicios estarán restringidos a un número determinado de víctimas?
- ¿Los servicios estarán restringidos a víctimas que reúnan ciertos requisitos de elegibilidad como edad, ubicación geográfica o nivel de ingresos?
- ¿Las organizaciones internacionales proveen elegibilidad para las víctimas de abuso de poder cuando no las cubren las leyes o políticas nacionales?
- Ya que las víctimas no son concientes de servicios a las víctimas o pueden no buscarlas por otras razones, ¿qué tipo de programas de amplio alcance pueden ser efectivos?

Identificando cómo se proveerá a las víctimas de acceso al programa

- ¿Los profesionales del servicio serán llamados directamente por las víctimas?
- ¿Los profesionales del servicio serán llamados a la escena del delito o ubicarán el paradero de la víctima por organismos de sanción de la ley y hospitales?
- ¿Los profesionales del servicio revisarán los informes de los organismos de sanción de la ley y contactarán a las víctimas para ofrecer servicios?
- ¿Cómo pueden los profesionales del servicio trabajar con otras agencias para aumentar las derivaciones o contactos con las víctimas?

Analizando el cómo otras instituciones pueden proveer servicios

- Revisar las necesidades del sistema que no están siendo cubiertas;
- Reunirse con otras instituciones para discutir cómo podrían ayudar a cubrir estas necesidades de servicios;
- Trabajar con otras instituciones para promover servicios adicionales y desarrollar una red activa de derivación para los servicios;

Evitar la duplicación de los servicios o esfuerzos.

Los resultados del análisis de parámetros de programas precedentes debería resumirse brevemente para subrayar las fuerzas y debilidades de la respuesta de la jurisdicción a las víctimas y desarrollar un programa escrito, claramente, que consigne las propuestas del programa, los fines inmediatos de los servicios y las estrategias para el servicio e identifique la población afectada que recibirá la asistencia por el programa así como las estrategias para la cooperación inter-institución.

COLABORADORES AL *MANUAL*

Los siguientes expertos participaron en el desarrollo de este *Manual*:

- **Alphonsine Abia**, Trocaire Rwanda, Kigali, Rwanda
- **Aileen Adams**, Office for Victims of Crime, United States Department of Justice, Washington, D.C., United States of America
- **Mohammad Al-Ansari**, Counsellor, Ministry of Justice, Kuwait
- **Christina Ortiz Arzante**, Mexico City, Mexico
- **Ashley Oliver Barrett**, Office for Victims of Crime, United States Department of Justice, Washington, D.C., United States of America
- **M. Cherif Bassiouni**, International Institute for Higher Studies in Criminal Sciences, Siracusa, Italy, and DePaul University, Chicago, Illinois, United States of America
- **Alain Beaupré**, Association québécoise Plaidoyer-Victimes, Montreal, Quebec, Canada
- **Sarah Ben-David**, Bar Ilan University, Ramat-gan, Israel
- **Djoeke van Beest**, Centre for International Crime Prevention, Office for Drug Control and Crime Prevention, United Nations Office at Vienna, Vienna, Austria
- **Lala Camerer**, Safety and Governance Programme, Institute for Security Studies, South Africa
- **Sergey Chapkey**, National Institute of Justice, United States Department of Justice, Washington, D.C., United States of America
- **Ian Chisholm**, Home Office, Procedures and Victims Unit, London, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
- **Kumaravelu Chockalingham**, Indian Society of Victimology, Department of Criminology, University of Madras, India
- **Jackie McCann Cleland**, Office for Victims of Crime, United States Department of Justice, Washington, D.C., United States of America
- **Yvon Dandurand**, Department of Criminology and Criminal Justice, University College of the Fraser Valley, International Center for Criminal Law Reform and Criminal Justice Policy, Vancouver, Canada
- **Yael Danieli**, International Society for Traumatic Stress Studies, New York, New York, United States of America
- **Jan J. M. van Dijk**, Ministry of Justice, The Hague, Netherlands
- **Judith Dixon**, Victims Referral and Assistance Services, Melbourne, Victoria, Australia
- **Jean-Luc Domenech**, Institut national d'aide aux victimes et de médiation, Paris, France
- **John Dussich**, Tokiwa University, Mito, Japan
- **Alberto Concha Eastman**, Universidad del Valle, Cali, Colombia
- **Gloria Egbuji**, Crime Victims Foundation, Lagos, Nigeria

- **Katia Garrett**, Violence Against Women Grants Office, United States Department of Justice, Washington, D.C., United States of America
- **Irene Gaudreault**, Association québécoise Plaidoyer-Victimes, Montreal, Quebec, Canada
- **Ilona Gorgenyl**, University of Miskolc, Faculty of Law, Hungary
- **Marc Groenhuijsen**, Faculty of Law, Tilburg University, Coordinator, European Consortium of Victim Services, Tilburg, Netherlands
- **Chiho Hatakeyama**, National Police Agency, Tokyo, Japan
- **Thijs van der Heijden**, Ministry of Justice, The Hague, Netherlands
- **Ida Hyde**, World Veterans Agder Research Foundation, International Socio-Medical Information Centre, Kristiansand, Norway
- **Dante La. Jimenez**, Crusade Against Violence Foundation, Inc., Manila, Philippines
- **Guo Jianan**, Insitute of Crime Prevention, Ministry of Justice, Beijing, China
- **Matti Joutsen**, European Institute for Crime Prevention and Control, affiliated with the United Nations, Helsinki, Finland
- **Catherine Kane**, Ministry of Justice, Criminal Law Policy Section, Ottawa, Ontario, Canada
- **Kristina Kangaspunta**, European Institute for Crime Prevention and Control, affiliated with the United Nations, Helsinki, Finland
- **Judith Karp**, Deputy Attorney General, Jerusalem, Israel
- **Eric Kibuka**, African Institute for the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders, Kampala, Uganda
- **Ester Kosovski**, World Society of Victimology/Universidade Federal de Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brazil
- **Jean-Paul Laborde**, Centre for International Crime Prevention, Office for Drug Control and Crime Prevention, United Nations Office at Vienna, Vienna, Austria
- **Marie-Pierre de Liège**, Judge, Paris, France
- **Maria Loschnig-Gspandl**, Institut für Strafrecht, Universität Graz, Graz, Austria
- **Maria de la Luz Lima Malvido**, International Society of Criminology, University of Mexico, Mexico City, Mexico
- **Purnianti Mangunsong**, Institute of Criminology, Jakarta, Indonesia
- **Hilda Marchiori**, Cordoba Victim Services, Cordoba, Argentina
- **Karen McLaughlin**, Educational Development Center, Newton, Massachusetts, United States of America
- **Irene Melup**, International Council of Psychologists, New York, New York, United States of America
- **Anatoli Mikhailov**, European University for the Humanities, Minsk, Belarus
- **Roland Miklau**, Ministry of Justice, Vienna, Austria
- **Hidemichi Morosawa**, Tokiwa University, Ibaraki-ken, Japan
- **Daniel Nsereko**, University of Botswana, Gaborone, Botswana
- **Michael O'Flaherty**, Redress, London, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
- **Rachel Okhawere**, Crime Victims Foundation, Lagos, Nigeria
- **Claudio Stampalija**, Secretary-General, Latin American Forum of Mayors for Citizen Security, Cordoba, Argentina
- **Hiroyuki Ota**, Office for Crime Victims, National Police Agency, Tokyo, Japan
- **Louis Pereira**, President, Instituto de Reinserção Social, Lisbon, Portugal
- **Vernie Peterson**, Ministry for Welfare and Population Development, Pretoria, South Africa

- **Elisabeth Pomberger**, Pax Romana (International Catholic Movement for International and Cultural Affairs), Vienna, Austria
- **Giedre Purvaneckiene**, Gender in Development Adviser, United Nations Development Programme, Vilnius, Lithuania
- **Catherine Roberts**, Home Office, London, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
- **Mark Robertson**, Victim Support, London, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
- **Reginald Robinson**, Office for Victims of Crime, United States Department of Justice, Washington, D.C., United States of America
- **Nigel S. Rodley**, Special Rapporteur of the Commission on Human Rights, University of Essex, Colchester, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
- **Liliana Rus**, Judge, Bistrita, Romania
- **Erick Schweighofer**, International Institute of Humanitarian Law, San Remo, Italy
- **Sue Shriner**, Office for Victims of Crime, United States Department of Justice, Washington, D.C., United States of America
- **Barbara Smith**, International Rescue Committee, New York, NY, United States of America
- **Dave Smith**, New Zealand Police National Headquarters, Wellington, New Zealand
- **Jack Straun**, International Committee of the Red Cross, Geneva, Switzerland
- **Richard Titus**, National Institute of Justice, United States Department of Justice, Washington, D.C., United States of America
- **Vyacheslav Tulyakov**, Legal Institute of Odessa State University, Odessa, Ukraine
- **Sandra Valle**, Ministry of Justice, Brazil
- **Giselè Vernimmen**, Commission of the European Communities, General Secretariat, Justice and Home Affairs Task Force, Brussels, Belgium
- **Eduardo Vetere**, Centre for International Crime Prevention, Office for Drug Control and Crime Prevention, United Nations Office at Vienna, Vienna, Austria
- **Emilio Viano**, American University, Washington, D.C., United States of America
- **Priscilla Villiers**, Canadians Against Violence Everywhere Advocating Its Termination (CAVEAT), Burlington, Ontario, Canada
- **Irvin Waller**, International Centre for the Prevention of Crime, Montreal, Quebec, Canada
- **Jo-Anne Wemmers**, Ministry of Justice, Netherlands
- **Trudy M. M. de Wit**, Ministry of Justice, Netherlands
- **Ronald Woodbridge**, Latin American Institute for the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders, San José, Costa Rica
- **Marlene Young**, National Organization for Victim Assistance, Washington, D.C., United States of America
- **Yassen Zassoursky**, Faculty of Journalism, M.V. Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation
- **Saijin Zhang**, Political and Humanitarian Affairs Officer, United Nations Confidence Restoration Operation, Zagreb, Croatia
- **Ugljesa Zvekić**, United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute, Rome, Italy

BIBLIOGRAFÍA

- Alvazzi del Frate, Anna, Ugljesa Zvekic and Jan J. M. van Dijk, eds. Understanding crime; experiences of crime and crime control. (UNICRI publication, 49.) Sales No. E.93.III.N.2
- American Psychiatric Association (1994). Diagnostic and statistical manual for mental disorders; vol. 4. Washington, D.C., 1994.
- Aniyar de Castro, L. Victimología. Universidad de Zulia, Venezuela, 1969.
- Arnold, H. R., and Korinek. Victimization, attitudes towards crime and related issues: comparative research results from Hungary. In G. Kaiser, H. Dury and H.-J. Albrecht, eds., Victims and criminal justice. Freiburg, Max Planck Institute, 1991.
- Ballin, Ann. Toward equality in criminal justice; final report. Wellington, Victims Task Force, 1993.
- Bassiouni, M. C., ed. International protection of victims; 7 nouvelles études pénales. Association internationale de droit pénal, Eres, 1988.
- _____. In C. Joyner, ed. Reining in impunity for international crimes and serious violations of fundamental human rights. International Association of Penal Law, Eres, 1988.
- Ben David, S., and G. Kirchoff, eds. International faces of victimology. Mönchengladbach, WSV Publishing, 1992.
- Beristáin, A. Nueva criminología desde el derecho penal y la victimología. Valencia, Tirant le Blanch, 1994.
- Clark, R. *Criminal law forum* 5:1-2. 1995. (Special issue on the international tribunal for the former Yugoslavia)
- _____. The United Nations Crime Prevention and Criminal Justice Programme; formulation of standards and efforts for their implementation. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 1994.
- _____. and M. Sann. Prosecuting international crimes. New Brunswick, New Jersey, Transaction Press, 1996.
- Danieli, Yael. As survivors age; an overview. *Journal of geriatric psychiatry* 30:1:9-26, 1997.
- _____, Nigel S. Rodley and Lars Weisaeth, eds. International responses to traumatic stress. New York, Baywood Publishing Company, 1996.
- _____, ed. International handbook of multigenerational legacies of trauma. New York, Plenum Publishing Corporation, 1988.
- Davidson, J.R.T., and E. B. Foa, eds. Posttraumatic stress disorder; DSM-IV and beyond. Washington, D.C., American Psychiatric Press, 1993.
- Dijk, Jan J. M. van, Pat Mayhew and Martin Killias. Crime across the world. Amsterdam, Kluwer, 1990.
- _____. and Pat Mayhew. Criminal victimization in the industrialized world. The Hague, Ministry of Justice, 1992.
- Doerner, William G., and Steve Lab. Victimology. Cincinnati, Ohio, Anderson, 1995.
- Eitinger, L. The concentration camp syndrome and its late sequelae. In J. E. Dimsdale, ed. Survivors, victims, and perpetrators; essays on the Nazi Holocaust. New York, Hemisphere, 1980.
- Elias, Robert. Victims still; the political manipulation of crime victims. Newbury Park, Sage, 1993.

- Ethnocultural aspects of post-traumatic stress disorders; issues, research and applications. *By* A. J. Marsella *and others*.
 Washington, D.C., American Psychological Association, 1996.
- European Forum for Victim Services. Statement of victims' rights in the process of criminal justice. London, 1996.
- _____. The social rights of victims of crime. London, 1988.
- Fattah, Ezzat A. Quelques problèmes posés à la justice pénale par la victimologie. *Annales internationales de criminologie* (Paris) 336, 1966.
- _____. Towards a critical victimology. London, Macmillan, 1992.
- Figley, Charles R., ed. Compassion fatigue; coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized.
 New York, Brunner/Mazel, 1995.
- _____. Trauma and its wake. New York, Brunner/Mazel, 1995.
- Foa, E. B., R. Zinbarg *and* B. O. Rothbaum. Uncontrollability and unpredictability of post-traumatic stress disorder; an animal model. *Psychological bulletin* 112: 218-238, 1992.
- Friedman, M. J., D. S. Charney *and* A. Y. Deutch. Neurobiological and clinical consequences of stress; from normal adaptation to post-traumatic stress disorder. Philadelphia, Lippincott-Raven, 1995.
- Garófalo, R. Indemnización a las víctimas del delito. *La España moderna* (Madrid).
- Gorgenyl, I. Hungarian aspects of victimology. *In* S. P. Sing Makkar *and* P. Friday, eds. Global perspectives in victimology.
 ABS Publications, 1993.
- Gulotta, G. La vittima. Milano, Giuffrè Editore, 1976.
- Guo, Jianan, ed. Criminal victimology. Beijing, Press of Beijing University, 1997.
- Hayner, P. Fifteen truth commissions, 1974-1994; a comparative study. *Human rights quarterly* 597, 1994.
- Hentig, Hans von. The criminal and his victims. New Haven, Connecticut, Yale University, 1948.
- Herman, J. L. Trauma and recovery. New York, Basic Books, 1992.
- Hudson, J., *and* B. Galway. Restorative justice; international perspectives. Monsey, New York/Amsterdam, Criminal Justice Press/Kugler Publications, 1996.
- Joutsen, Matti. The role of the victim of crime in European criminal justice systems. Helsinki Institute for Crime Prevention and Control, 1987.
- Kaiser, Gunther, *and* J. M. Jehle, eds. Kriminologische Opferforschung; neue Perspektiven und Erkenntnisse. Heidelberg, Kriminalistik Verlag, 1995.
- Karmen, Andrew. Crime victims; an introduction to victimology. Belmont, Brooks/Cole, 1990.
- Keane, T. M., J. Wolfe *and* K. I. Taylor. Post-traumatic stress disorder; evidence for diagnostic validity and methods of psychological assessment. *Journal of clinical psychology* 43:32-43, 1987.
- Kirchoff, G., E. Kosovski, *and* H. J. Schneider, eds. International debates of victimology. Mönchengladbach, Germany, WSV Publishing, 1994.

- Kraftt-Ebbing, R. *Psychopathia sexualis: eine klinisch-forensische studie*. Stuttgart, Ferdinand Enke Verlag, 1886.
- Kupelian, D., A. S. Kalayjian, and A. Kassabian. The Armenian genocide; continuing effects, eight decades after massive trauma. In Y. Danieli, ed. *International handbook of multigenerational legacies of trauma*. New York, Plenum Publishing Corporation, 1997.
- Kvashis, V. Victims of crime and the former Soviet criminal justice system. In S. P. Sing Makkar and P. Friday, eds. *Global perspectives in victimology*. ABS Publications, 1993.
- Levi, P. *Moments of reprieve*. R. Feldman, transl. New York, Summit Books, 1986.
- _____. *The drowned and the saved*. R. Rosenthal, transl. New York, Summit Books, 1988.
- Lifton, R. J. *The broken connection*. New York, Simon and Schuster, 1979.
- Lima, Ma. de la Luz. *Modelo de atención a víctimas en México*. Sociedad Mexicana de Criminología, 1995.
- Low urinary cortisol excretion in Holocaust survivors with post-traumatic stress disorder. By R. Yehuda and others. *American journal of psychiatry* 152:7, 982-986, 1995.
- Lurigio, Arthur J., Wesley G. Skogan, and Robert C. Davis, eds. *Victims of crime; problems, policies, and programmes*. Newbury Park, Sage, 1990.
- Mangelsdorff, A. D. Lessons learned and forgotten; the need for prevention and mental health interventions in disaster preparedness. *Journal of community psychology* 13:239-257, 1985.
- Marchiori, H., Bouvier, de la Rua Fortete, Girola, eds. *Victimología*. Centro de Asistencia a la Víctima del Delito, Gobierno de la Provincia de Córdoba, Argentina, 1997.
- Marchiori, H. *La víctima del delito*. Argentina, Marcor Lerner Editora, 1990.
- Melup, Irene. Implementation of the conclusions and recommendations of the Seventh United Nations Congress on the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders; measures taken to implement the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power. *International review of victimology* 2:29-59, 1991.
- Mendelsohn, B. La victimologie. *Revue française de psychoanalyse* 66: janvier-février 1958.
- National Association of Victim Support Schemes. *Supporting families of murder victims*. NAVSS, United Kingdom.
- National bias crime training for law enforcement and victim assistance personnel. By K. McLaughlin and others. Newton, Massachusetts, Educational Development Centre/Massachusetts Criminal Justice Training Council, 1994.
- National Judicial College. *Statement of recommended judicial practices adopted by the National Conference of the Judiciary on the Rights of Victims of Crime*. Washington, D.C., National Institute of Justice, United States Department of Justice, 1983.
- National Organization for Victim Assistance. *Frontiers and fundamentals*. Washington, D.C., 1993.
- _____. *The community crisis response training manual*. Washington, D.C., 1997.
- National Victim Assistance Academy. *National Victim Assistance Academy text*, 1997.
- National Victim Center. *Focus on the future; a prosecutor's guide to victim assistance*. Washington, D.C., United States Department of Justice, Office for Victims of Crime, 1994.

- Neuman, E. Las víctimas del sistema penal, Argentina, Editora Córdoba, 1994.
- New Zealand Police. Victim support training manual. 1991.
- Nsereko, D. Compensation of victims of crime in Botswana. *Journal of African law* 157-171, 1989.
- _____. Victims of abuse of power, with special reference to Africa. *University of British Columbia law review* 28:171-192, 1994.
- _____. Victims of crime and their rights. In T. N. Mushanga. Criminology in Africa. Rome, United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute, 1992.
- Office for Victims of Crime. International crime victim compensation programme directory. Washington, D.C., United States Department of Justice, 1997.
- Post-traumatic stress disorder in the National Comorbidity Survey. By Kessler and others. *Archives of general psychiatry* 52:1048-1060, 1996.
- President's Task Force on Victims of Crime Final Report. Washington, D.C., United States Government Printing Office, 1987.
- Roberts, Albert R. Helping crime victims. Newbury Park, Sage, 1991.
- Rock, Paul. Helping victims of crime. Oxford, Clarendon Press, 1990.
- _____, ed. Victimology. Dartmouth, Aldershot, 1994.
- Rodriguez, M. L. Victimología. Estudio de la víctima. México, Editorial Porrúa, 1998.
- Shapland, J., J. Willmore and P. Duff. Victims in the criminal justice system. Aldershot, Gower, 1985.
- Society for Traumatic Stress Studies. The initial report of the Presidential Task Force on Curriculum, Education and Training of the Society for Traumatic Stress Studies. Chicago, Illinois, 1989.
- Solomon, S, and E. Prager. Elderly Israeli Holocaust survivors during the Gulf War; a study of psychological distress. *American journal of psychiatry* 149:1707-1710, 1992.
- Sumner, C. Victim participation in the criminal justice system. *Australian and New Zealand journal of criminology* 20:4:195-217, 1987.
- Symonds, M. The "second injury" to victims. *Evaluation and change* 36-38, 1980.
- Tang, Xiaotian. Penal victimology. Beijing, Press of the China University of Political Science and Law, 1992.
- The right to restitution, compensation and rehabilitation for victims of gross violations of human rights and fundamental freedoms. By T.C. van Boven and others. Netherlands Institute of Human Rights, 1992. (Special issue, 12)
- Tomz, J. E., and D. McGillis. Serving crime victims and witnesses. Washington, D.C., United States Department of Justice, National Institute of Justice, 1997. 2. ed.
- Trauma and the Vietnam war generation; report of the findings from the National Vietnam Veterans Readjustment Study. vol. 18. By R. A. Kulka and others. New York, Brunner/Mazel, 1990.
- Trimble, M. D. Post-traumatic stress disorder; history of a concept. In C. R. Figley, ed. Trauma and its wake; the study and treatment of post-traumatic stress disorder. New York, Brunner/Mazel, 1985.

- United Nations. United Nations standards and norms in the field of crime prevention and criminal justice (E/CN.15/1996/16)
- _____. Strategies for confronting domestic violence; a resource manual (ST/CSDHA/20)
- United Nations Alliance of NGOs on Crime Prevention and Criminal Justice. Restorative justice: an annotated bibliography. 1996.
- Viano, E. Crime and its victims. New York, Hemisphere, 1989.
- Victim Assistance Legal Organization. National Victim Assistance Academy curriculum. Washington, D.C., Office for Victims of Crime, US Department of Justice, 1996.
- Waller, I. International standards, national trail blazing, and the next steps. In M. Maguire and J. Pointing, eds.
- Victims of crime; a new deal? Philadelphia, Open University Press, 1988.
- _____. Justice even for the crime victim; implementing international standards. *International review of victimology* 1:1:89-108, 1989.
- Weisaeth, L., and I. Lind. A follow-up study of a tortured Norwegian ship's crew. In J. E. Lundeberg, U. Otto and B. Rybeck, eds. Wartime medical services; proceedings of the 2nd International Conference. Stockholm, Swedish Defence Research Institute, 397-412, 1990.
- Wemmers, J. Victims in the criminal justice system. Amsterdam, Kugler Publications, 1996.
- Wheeler, E. D., and S. A. Baron. Violence in our schools, hospitals and public places; a prevention and management guide. Ventura, California, Pathfinder Publishing of California, 1994.
- World Council of Churches. Impunity; an ethical perspective. Geneva, 1996.
- _____. Manual for the mental health of refugees and of others in emergency situations. Geneva, forthcoming.
- _____. Psychological consequences of disasters; prevention and management (WHO/MNH/PSF/91.3 Rev.1)
- World Health Organization. The community health worker. Geneva, 1990.
- _____. The ICD classification of mental and behavioral disorders; clinical descriptions and diagnostic guidelines. Geneva, 1993.
- Yanay, U. Victims of terrorism; Is it a non-issue? *Journal of sociology and social welfare* XX:2, June 1993.
- Zhao, Ke, ed. Criminal victimology. Beijing, Press of the China University of Mineralogy, 1992.
- Zvekic, Ugljesa, and Anna Alvazzi del Frate, eds. Criminal victimisation in the developing world. (UNICRI publication, 55). Sales No. E.94.III.N.4