

43

COLECCIÓN
MATERIALES
DOCENTES

Las víctimas, los testigos y los peritos en los procesos judiciales

Claudia Margarita Cárdenas Olmos

2022

AJ ACADEMIA
JUDICIAL
CHILE



Claudia Margarita Cárdenas Olmos

Trabajadora social y licenciada en Trabajo Social con formación en las áreas de desarrollo de peritajes sociales, sicología forense, violencia intrafamiliar, intervención en crisis y temáticas relacionadas con la intervención con víctimas. Además, se ha desempeñado como docente de pregrado en las carreras de Enfermería de la Universidad de la Serena y de Trabajo Social en la Universidad Pedro de Valdivia.



Las víctimas, los testigos y los peritos en los procesos judiciales

MATERIALES DOCENTES 43

© Claudia Margarita Cárdenas Olmos, por los textos, 2022

© Academia Judicial de Chile, por esta edición, 2022

Amunátegui 465, Santiago de Chile

academiajudicial.cl • info@academiajudicial.cl

EDICIÓN Y DISEÑO: Tipografía (tipografica.io)

Todos los derechos reservados.

Resumen

El estudio de las víctimas es tan antiguo como el origen y el desarrollo de la humanidad, aunque como disciplina es reciente y no menos controversial. Las reflexiones van desde cuál es su materia de estudio hasta cuál o cuáles son sus verdaderos campos de acción. Distintos autores han diseñado diversos y singulares modelos de clasificación para la víctima, coincidiendo en el acento de que esta demanda, para su recolocación como disciplina y materia de estudio específico y sugestivo de las causas, condiciones y consecuencias que el experimentar un delito provoca. Por otro lado, los procedimientos judiciales y la asistencia a un juicio oral para las víctimas pueden representar una instancia significativamente reparatoria, más aun si esta tiene una connotación de alto impacto vital, con crisis situacionales y estructurales, pero también provocar sentimientos ambivalentes con una desestabilización psicológica individual y familiar, generando un fenómeno de victimización judicial, cuyos efectos se observan antes, durante y después de las sentencias judiciales. Es así como se vuelve imperativo, en el ámbito de la psicología jurídica, observar, conocer y comprender cuáles son las necesidades y las consecuencias que esto pudiese tener sobre las víctimas, por lo que el siguiente trabajo intentará exponer una propuesta de abordaje con víctimas y de participación que todos los intervinientes sostienen durante el proceso judicial.

Contenido

5	CAPÍTULO 1 Aspectos conceptuales relevantes
11	CAPÍTULO 2 Marco legal actual relacionado con víctimas
21	CAPÍTULO 3 La psicología de la víctima
34	CAPÍTULO 4 La víctima en el proceso judicial
45	CAPÍTULO 5 Recomendaciones para una mejor atención de justicia a personas usuarias del tribunal
48	CAPÍTULO 6 El testigo en el proceso judicial
50	CAPÍTULO 7 Peritos y su rol específico como intervinientes en los distintos procedimientos judiciales
54	CAPÍTULO 8 Reflexiones finales y desafíos
56	<i>Referencias</i>

Capítulo 1

Aspectos conceptuales relevantes

Concepto de victimología

Etimológicamente, el término *victimología* proviene de la palabra latina *víctima* y de la raíz griega *logos*, que significa estudio o tratado de las víctimas. Entonces, la victimología se refiere al estudio de las víctimas del delito.

Así, es una disciplina muy reciente que comenzó a cobrar importancia en la década del setenta, por lo que aún no están claros su concepto ni sus relaciones con otras ciencias. Sin embargo, es posible encontrar, en la literatura, múltiples definiciones, entre las cuales se destacan: i) la del Primer Simposio sobre Victimología celebrado en Jerusalén en 1973, donde se la definió como el estudio científico de las víctimas del delito; ii) la de Guglielmo Gulota (1987: 304), quien la definió como la disciplina que tiene por objeto el estudio de la víctima de un delito, de su personalidad, de sus características biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales, de sus relaciones con el delincuente y del papel que ha desempeñado en la génesis del delito; y iii) la de Benjamín Mendelsohn, quien la definió como la ciencia sobre las víctimas y la victimidad.

Actualmente, se habla de la victimología como el estudio de las víctimas en general, sin mayores restricciones.

Concepto de víctima

El tema de las víctimas es tan antiguo como la existencia del hombre en el planeta. La Biblia, en la cultura cristiano occidental, señaló como primera víctima de homicidio a Abel, quien fue asesinado por su hermano Caín. Este pasaje aclara la cosmovisión de la víctima que se repite en muchos pasajes de la Biblia, en la cual se reitera la preferencia divina por la víctima, que no se subleva contra el victimario y no le contesta en el mismo sentido.

Etimológicamente, la palabra *víctima* proviene del latín «víctima» y alude a una persona sacrificada o destinada al sacrificio, lo que designaría un *rol* y no una *experiencia*. Por otra parte, el *Diccionario de la lengua española* la define como «una persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita».

Para la victimología, víctima es el ser humano que padece daño en los bienes jurídicamente protegidos por la normativa penal (vida, salud, propiedad, honor, honestidad, etcétera) por el hecho de otro o por accidentes debidos a factores humanos, mecánicos o naturales. Una visión más amplia es la que sostiene la victimología crítica, ya que señala a todas aquellas personas que se vieran afectadas en sus derechos, estén o no jurídicamente protegidas por el Estado. No obstante, a pesar de la amplitud con la que la victimología define este concepto, por su origen positivista tiende a considerar como víctima solo a la persona natural, con lo cual pueden presentarse problemas en relación con las asociaciones en sus diversas formas, que pueden aparecer desamparadas tanto en relación con la comisión de un delito como con los demás conflictos del sistema penal.

La Organización de las Naciones Unidas (1985, resolución 40/34) define a la víctima como:

Aquella persona que, individual o colectivamente, haya sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente de los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. En la expresión víctima se incluye, además, a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización.

Por otra parte, el Código Procesal Penal chileno, en su artículo 108, define a la víctima como el ofendido por el delito y señala que, en caso de muerte del ofendido o de encontrarse imposibilitado para ejercer sus derechos, se considerará víctima a su cónyuge, ascendiente, conviviente, hermano y adoptado o adoptante. Esta definición incluye a las personas jurídicas, las cuales también podrían ser víctimas de un delito, aunque solo podrían serlo dentro del ámbito económico y patrimonial.

Por último, resulta relevante lo que señala el padre Antonio Beristain, director del Instituto Vasco de Criminología, al decir que no podemos

hablar de *víctima* en singular, ya que nunca los daños cometidos por el victimario quedan en una sola persona, sino que afectan directa o indirectamente a su entorno familiar y social. Por ello, Beristain prefiere hablar siempre de *víctimas* en plural para indicar que el proceso de victimización siempre afecta a más de una persona y que su estudio debe de tomar en cuenta el daño cometido de manera global.

Corrientes victimológicas

Dentro de la victimología pueden observarse tres grandes corrientes, con diferentes paradigmas y sus correspondientes métodos de abordaje de la temática victimológica, los que se pueden apreciar:

- **Positivista:** Promueve un acercamiento racional, empírico y neutral a una realidad estática, objetiva y fragmentable. Enfatiza la medición y la verificación de teorías a través de datos cuantitativos que permitan explicar y predecir los fenómenos. Su objetivo es generar leyes universales que permitan alcanzar la verdad. Concibe la teoría y la práctica como entidades distintas y disociadas.
- **Interaccionista:** Promueve un acercamiento cualitativo y profundo a una realidad construida, dinámica y divergente. Enfatiza la comprensión e interpretación de los fenómenos a través de datos cualitativos que permitan conocer las interrelaciones existentes entre los fenómenos. Su objetivo es generar una comprensión sistémica compartida. Concibe a la teoría y a la práctica como entidades relacionadas que se retroalimentan.
- **Crítico:** Promueve un acercamiento comprometido, profundo, reflexivo, valórico y crítico a una realidad construida dinámica e intersubjetiva. Enfatiza la comprensión e interpretación de los fenómenos a través de datos subjetivos que permitan identificar los potenciales de cambio y emancipación de las personas. Su objetivo es promover una transformación social que otorgue nuevos sentidos. Concibe a la teoría y la práctica como entidades indisociables.

Concepto de testigo

El tema de los testigos es tan antiguo como el concepto de víctima, por ejemplo, en la cultura cristiano occidental, se señala también en los pasajes bíblicos la importancia de los testigos, quienes podían dar fe de los hechos ocurridos con anterioridad y que, a través de sus relatos, otros podrían conocer.

Etimológicamente, la palabra *testigo* proviene del latín, que tiene dos palabras para referirse a este concepto: *testis*, como aquel que se sitúa como tercero (*terstis*) en un proceso o litigio entre dos contendientes, y *superstest*, como quien ha vivido una determinada realidad, ha pasado hasta el final por un acontecimiento y está, entonces, en condiciones de ofrecer un testimonio sobre él. Por otra parte, el *Diccionario de la lengua española* indica que *testigo* significa «persona que da testimonio de algo o lo atestigua» y «persona que presencia o adquiere directo y verdadero conocimiento de algo».

María Moliner, filóloga española, hace referencia al concepto *testigo* como una persona que ha presenciado algún hecho y que puede dar a otras personas la seguridad sobre lo que ha ocurrido. Se refiere a una persona que está presente mientras ocurre algún suceso sin la intención de estarlo. El testigo «testimonia» ante alguien la realidad de una escena a la que dice haber asistido y con ello pide ser creído.

Achugar (1992: 61), por su parte, dice que originariamente «testimonio» viene del griego «mártir»: «aquel que da fe de algo» y supone el hecho de haber vivido o presenciado un determinado hecho. Entre los griegos, sin embargo, el uso de mártir no connota sufrimiento o sacrificio, y atiende, básicamente, al hecho de «ser fuente de primera mano». Al pasar al latín y, sobre todo, con el advenimiento de la era cristiana, mártir adquiere el significado, aún vigente, de aquel que da testimonio de su fe y sufre o muere por ello.

Elizabeth Jelin (2002: 36), por su parte, habla de dos sentidos de la palabra *testigo*: quien vivió una experiencia y puede narrarla en un momento posterior, «dar testimonio». Sin embargo, señala que, desde esta primera acepción de «testigo-partícipe» hay acontecimientos y vivencias de los que no es posible testimoniar porque no hay sobrevivientes. Estas son las vivencias que no se pueden «testimoniar», ya que nadie las sobrevivió. Sin embargo, y al margen de esta «imposibilidad», Jelin señala otra noción de testigo con la que alude a un obser-

vador: quien presencié un acontecimiento desde el lugar de tercero o que vio algo, aunque no tuvo participación directa en el hecho. Su testimonio sirve para asegurar o verificar la existencia de cierto suceso. Es claro, y todos los autores concuerdan en este hecho, que el testigo es quien, con su palabra, puede dar cuenta de un suceso, de ser fuente de primera mano y de certificar, de alguna manera, la ocurrencia de lo acontecido.

En nuestra legislación, si bien no es posible encontrar una conceptualización del vocablo *testigo*, por ejemplo, en el Código Procesal Penal, específicamente en el artículo 297, párrafo 5, se lo señala como parte de las disposiciones generales de la prueba en juicio oral, dando cuenta de su obligación de comparecer, de sus derechos y de sus obligaciones y excepciones de forma de comparecencia y de su toma de declaración, como es el caso de niños, niñas y adolescentes, así como también de su derecho protección. De esa misma manera, también se encuentra con respecto a los testigos en la Ley 19.998, que crea los tribunales de familia.

Tipos de testigos

Testigos presenciales: Testigo de los hechos, el que ha presenciado el desenvolvimiento de la escena.

Testigo circunstancial: Testigo-víctima, el que ha presenciado los hechos o ha vivenciado el hecho, es decir, que es víctima y testigo, pero por los sucesos traumáticos a los que se ha visto expuesto le es imposible hablar.

Testigos de oídas: Testigo delegativo que narra los hechos por palabra de otro.

Otro concepto relacionado con los testigos es el testimonio (del latín *testimoniūm*), discurso en primera persona en el que se relatan las experiencias de un individuo sobre acontecimientos violentos como genocidios, xenofobia, feminicidios, políticas de muerte, entre otros. Viene del griego *mártir* (*μάρτυρας*, testigo), que hace referencia a quien da fe de algo debido a que lo ha vivido o presenciado.

El testimonio relata una experiencia singular en el que los hechos son narrados de manera subjetiva y pasional. Se testimonia un hecho para influir en el receptor y para que el auditorio tome partido sobre él, es decir, el efecto que el enunciado produce en el receptor, la reacción o consecuencia de lo que se ha dicho.

Concepto de perito

En el intento de definir qué se entenderá por perito, puede resultar conveniente analizar, de manera preliminar, la naturaleza de la figura desde un escenario previo al jurídico, ofreciendo una exposición que nos acerque, antes que a la institución definida legalmente, a su concepción más natural.

Consideraciones etimológicas en torno a la definición de perito

De acuerdo con el *Diccionario de la lengua española*, la expresión *perito*, proveniente del latín *perītus* (conocedor, diestro) corresponde a aquella persona experta o entendida en algo (García de Diego, 1964: 363).

Por su parte, el vocablo *pericia*, que proviene del latín *peritia* (conocimiento, experiencia, licencia, habilidad o talento), constituye una sabiduría, una práctica, una experiencia y una habilidad en una ciencia o arte.

En doctrina jurídica, Eduardo Couture (1960: 465) ha definido al perito que se desempeña en el ámbito judicial como el:

Auxiliar de la justicia que, en el ejercicio de una función pública o de su actividad privada, es llamado a emitir parecer o dictamen sobre puntos relativos a su ciencia, arte o práctica, asesorando a los jueces en las materias ajenas a la competencia de estos.

En nuestra legislación, si bien no es posible encontrar una conceptualización del vocablo *perito*, por ejemplo, en el Código Procesal Penal, desde el artículo 314 al 322, en el párrafo 6, se lo señala como parte de la prueba en juicio oral, estableciendo aspectos relacionados con los contenidos del peritaje, la declaración del perito y otros aspectos que permiten validar la prueba. De esa misma manera, también se encuentra con respecto a los peritos en la Ley 19.998, que crea los tribunales de familia, desde el artículo 45 hasta el artículo 49.

Capítulo 2

Marco legal actual relacionado con víctimas

Legislación mundial y realidad local

En cuanto a la legislación de auxilio a las víctimas del delito, recordemos que, en 1891, el Tercer Congreso Jurídico Internacional en Florencia aprobó la proposición de Garófalo de instituir un fondo de compensación estatal para asistir a la víctima de ciertos delitos. En Nueva Zelanda, en 1963, se formuló un programa importante de compensación a las víctimas de los delitos. En América Latina, fue México el pionero en 1969. En el Distrito Federal se elaboró y aprobó una ley de protección y de auxilio a las víctimas del delito. Por lo tanto, además de los centros de atención y asistencia a las víctimas de delitos, se crearon fondos de reparación estatales o privados.

En Chile, podemos mencionar algunos fondos destinados a la reparación de los familiares de las víctimas del régimen militar, además de que se han incorporado mecanismos no adversariales de resolución de conflictos y se ha logrado la creación de organismos policiales especializados (48.º Comisaría de Asuntos de Familia, Dirección de Protección Policial y Centro de Asistencia a las Víctimas de Atentados Sexuales de la Policía de Investigaciones de Chile). Además, se han obtenido reformas legales dirigidas a prevenir la victimización secundaria y a aumentar la participación de la víctima en el proceso, con miras a evitar la desconfianza tradicional en el sistema.

En general, la discusión emergente en el seno de los especialistas de la justicia penal se ha centrado en fortalecer la posición de la víctima en el derecho penal y en el derecho procesal penal, reflexión que se ha materializado a través de dos vías: enfatizando la presencia de la víctima en el proceso penal y reforzando los mecanismos de protección y ayuda con el objeto de prevenir la victimización secundaria.

Desde mediados del siglo XX, se iniciaron los intentos reformistas en materia procesal penal con las reformas en América Latina en la década del ochenta, trasformando lentamente las estructuras judiciales y

privilegiando el juicio público desarrollado oralmente en una audiencia continua. Chile inició la reforma procesal penal incorporando un sistema novedoso, en el cual se introdujo un conjunto de garantías básicas hasta entonces ignoradas en nuestro proceso penal. Para ello, constituyó un juicio oral y público como derecho básico del acusado e incorporó a jueces profesionales que no habían tenido participación en la etapa anterior al proceso, estableciendo el Ministerio Público que es el organismo encargado de la investigación y de la presentación de pruebas.

Las reformas explicitan un conjunto de derechos del imputado que se insertan en los tratados internacionales suscritos por Chile, otorgando, además, al ofendido una mayor participación al consagrar ciertos derechos por el solo hecho de ser víctima. Por otra parte, el énfasis de las nuevas políticas criminales se centra en la prevención más que en la represión, buscando una justicia efectiva que propicie la pacificación del conflicto entre las partes. Ofrece, en consecuencia, una respuesta más acorde a las necesidades de atención, protección, asistencia y, sobre todo, de seguridad para las víctimas.

Por lo tanto, actualmente existe un reconocimiento de los «derechos y garantías» de las víctimas que trasciende la mera pretensión resarcitoria, privilegiando la situación de ellas dentro del proceso sin descuidar otras instancias de victimización, como el paso por la policía.

Los movimientos victimológicos y su influencia en las reformas legales chilenas

La reforma procesal penal chilena ha representado un cambio de paradigma del sistema de persecución penal. Esta implicó sumar, en un solo proceso de cambio, dos líneas de transformación igualmente radicales e importantes. Una se refiere a la reforma propiamente jurídica que cambió el sistema inquisitivo por uno acusatorio, lo que significó, entre otras modificaciones, relevar a los jueces de las labores de investigación penal; y la otra a la reforma a la gestión de las instituciones del sistema, que en los tribunales se tradujo, paradigmáticamente, en la creación de juzgados pluripersonales y en la profesionalización de su administración.

Sin embargo, uno de los aspectos clave en la diferenciación del nuevo proceso penal con respecto al anterior se relaciona con la conceptualización y con la participación de la víctima en él. Si bien en el Código de Procedimiento Penal se mencionaba la figura de la víctima y se le asig-

naba una función, esta se reducía a servir de medio de prueba, constituyéndose únicamente como objeto de peritajes y toma de declaraciones. Por lo mismo, se encontraba desprovista de determinados derechos que le permitieran conocer el estado de su proceso, ser escuchada o hacer valer sus intereses ante el juez de la causa.

Afortunadamente, la participación de la víctima en la investigación y en el proceso judicial es un valor agregado en el nuevo sistema procesal chileno. De este modo, nuestro nuevo sistema de enjuiciamiento criminal reconoce a la víctima como interviniente y, a partir de ello, se le confieren una serie de derechos y garantías, las cuales deben traducirse en acciones concretas por parte del resto de los intervinientes a lo largo de las distintas etapas del proceso penal.

En este sentido, en cuanto a la posibilidad que tienen las víctimas de hacerse parte del proceso judicial a través de la querella, se puede apreciar que cualquier visión inicial de entender que la víctima puede encontrarse disminuida en relación con los demás actores va cambiando, en la medida en que se abren en la experiencia las oportunidades reales que entrega el sistema. En nuestro caso, la realidad ha demostrado que la víctima se encuentra en una posición autónoma, lo que se ha expresado a través de la posibilidad de que los querellantes puedan sostener una pretensión independiente a la del Ministerio Público (por ejemplo, a través de la acusación particular o del forzamiento de la acusación), y también de que puedan impugnar las resoluciones de los tribunales según los intereses que representa. Todo esto constituye un conjunto de fortalezas que hace presumir que las víctimas podrán encontrar un mejor camino que en legislaciones comparadas.

Las últimas reformas legales que introducen los modernos principios victimológicos que desarrollan lo establecido por la Constitución y por los tratados internacionales suscritos por Chile son los siguientes.

a) *Ley 21.212 o Ley Gabriela, que amplía el marco legal del femicidio*. En este caso, los objetivos son: i) modificar el Código Penal, el Código Procesal Penal y la Ley 18.216 en materia de tipificación del femicidio; ii) sancionar la violencia de género contra mujeres mediante la ampliación de femicidio a los casos de femicidio íntimo (incorpora a parejas sin convivencia y con quien se tenga o se haya tenido un hijo en común) y el femicidio por razón de género; y iii) aumentar las penas.

b) *Ley 21.153, que modifica el Código Penal para tipificar el delito de acoso sexual en espacios públicos*. En este caso, el objetivo es modificar

el Código Penal ampliando el delito de abuso sexual contra mayores de catorce años. Además, crea el delito de acoso sexual en lugares públicos o de acceso público como una falta, y la captación y difusión de registros audiovisuales con significación sexual obtenidos sin el consentimiento de la víctima en un lugar público o de libre acceso al público.

c) *Ley 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos.* En este caso, el objetivo es regular la realización de la entrevista investigativa videograbada y de la declaración judicial con el objeto de prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes que hayan sido víctimas de los delitos contemplados en la misma ley.

d) *Ley 21.013, que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.* En este caso, el objetivo es establecer nuevas penas, delitos, reglas procedimentales y de penalidad con respecto a conductas que involucren violencia o maltrato síquico o físico en contra de menores de edad, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, otorgándose mayor severidad al reproche penal de tales conductas. Con este propósito, se modifica el Código Penal, específicamente la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar y el Decreto Ley 645 de 1925 del Ministerio de Justicia sobre Registro General de Condenas.

e) *Ley 21.302, que crea el servicio nacional de protección especializada a la niñez y la adolescencia, y modifica normas legales que indica.* En este caso, el objetivo es crear un nuevo servicio, cuyo objeto sea garantizar la protección de niños y niñas (menores de 14 años) y adolescentes (menores de 18 y mayores de 14 años), incluyendo a sus familias, gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos. Las personas mayores de 18 y menores de 24 años seguirán siendo sujetos de atención del servicio, siempre que se encuentren bajo cuidado alternativo y cursando estudios.

Esta ley crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez, e integrante del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

Esta ley regula la organización del servicio, disponiendo que su administración y dirección superior estará a cargo de un director nacional y contará con direcciones regionales en cada una de las regiones de Chile, quedando todas estas autoridades afectas al Sistema de Alta Dirección Pública.

En términos generales, las funciones principales dicen relación con el diagnóstico y el diseño de los programas de protección especializada a ser ejecutados directamente por el servicio o a través de colaboradores acreditados, orientados a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; a la reparación de las consecuencias del daño y a la prevención de nuevas vulneraciones, incluyendo el trabajo con sus familias o cuidadores; y a la preparación por la vida independiente de adolescentes acogidos en cuidados alternativos.

Crea un Consejo de Expertos, conformado por cinco miembros especializados en las áreas ligadas a la niñez, el cual tendrá un carácter de asesor del servicio en materia de protección. Asimismo, se crea la Comisión Coordinadora de Protección Nacional, a la que corresponderá la coordinación intersectorial de los órganos de la administración del Estado que desarrollen acciones, prestaciones o servicios orientados a la protección de los derechos de los niños, de las niñas y de los adolescentes.

La ley regula la participación de personas jurídicas sin fines de lucro y de personas naturales en programas específicos como colaboradores en el desarrollo de acciones de protección especializada de niños, niñas y adolescentes, las que deberán estar acreditadas siempre.

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia será el sucesor y el continuador legal del Servicio Nacional de Menores, en el ámbito de las funciones y atribuciones que le otorga esta ley, con todos sus derechos, obligaciones, funciones y atribuciones, sin perjuicio de las que correspondan al Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

Finalmente, se establece que las plantas de personal, el traspaso de funcionarios y de bienes, como asimismo la fecha de entrada en vigencia de esta ley y las modificaciones que introduce, se determinará por el presidente de la República mediante uno o varios Decretos con Fuerza de Ley, debiendo su articulado permanente empezar a regir en un plazo máximo de un año a contar de su publicación.

Políticas y protocolos del poder judicial

Por otro lado, el Poder Judicial, de forma pionera, ha ido desarrollando e implementando políticas institucionales que recogen la necesidad de cambios en lo que respecta al acceso a la justicia, estableciendo algunas políticas, las que se mencionarán a continuación.

Política igualdad de género y no discriminación del Poder Judicial de Chile

Esta política es un compromiso de las máximas autoridades del Poder Judicial del Estado para avanzar hacia un modelo de justicia cada vez más inclusivo y respetuoso de la diversidad, con miras a asegurar un efectivo acceso a la justicia. Sus principios rectores son:

1. Principio de igualdad: Refiere al goce y al ejercicio efectivo de los derechos humanos de las personas independiente de sus sexo, género e identidad de género u orientación sexual y el acceso a los bienes y servicios indispensables para el diseño y ejecución de sus proyectos de vida, incluyendo aquellos de carácter judicial.
2. Enfoque de género en el acceso a la justicia: La incorporación del enfoque de género en el quehacer del poder judicial tanto en lo referido a la solución efectiva de los conflictos y el ejercicio de la labor jurisdiccional, como en los servicios de atención de usuarios y usuarias.
3. Principio de no discriminación de género: Refiere a la prohibición de toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, género, identidad de género u orientación sexual que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas políticas, económicas, sociales, culturales y civiles de las personas independientemente de su estado civil o cualquier otra condición.
4. Principio de no violencia de género: Implica orientar los esfuerzos del Poder Judicial para evitar cualquier acción o conducta, basada en el género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a todas las personas, tanto en el ámbito público como en el privado. Esto, desde una doble dimensión, es decir, velando

por que la violencia de género sea erradicada de las relaciones interpersonales entre funcionarios y funcionarias de la institución, y para que el principio sea efectivamente implementado en la tarea de impartir justicia.

5. Principio de participación e inclusión: Refiere a que la toma de decisiones vinculadas con el diseño, implementación y evaluación de la Política promoverá la incorporación de mecanismos participativos mediante los cuales los funcionarios y funcionarias del Poder Judicial, la sociedad civil y la ciudadanía puedan informarse y manifestar sus inquietudes y necesidades.
6. Cuatro ejes estratégicos: i) No discriminación de género; ii) enfoque de género en el acceso a la justicia; iii) no violencia de género.

Política de efectivización de derechos de niños, niñas y adolescentes

Su objetivo es generar los lineamientos que permitan guiar y orientar, de manera sistemática y organizada, el proceso de transformación institucional del Poder Judicial hacia un modelo que garantice el pleno respeto y la promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes en línea con los principios de la Convención de los Derechos del Niño.

Para poder entender esta política se hace necesario un marco normativo bajo el cual se enmarca jurídicamente. Conocer este marco obedece no solo a la relevancia de entender los límites de lo que el Poder Judicial pueda realizar acorde a las facultades que el ordenamiento jurídico le otorga, sino que también obedece a una comprensión por parte del Poder Judicial en torno a que la política es un mecanismo para garantizar derechos y que, por tanto, es necesario mirar no tan solo el ordenamiento jurídico interno que nos regula, sino que también se debe atender, como poder del Estado, cuáles son las obligaciones internacionales que nos rigen a partir del derecho internacional de los derechos humanos, especialmente aquellas establecidas en beneficio de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho. Dicho marco normativo contempla, entonces, la Convención sobre los Derechos del Niño, de la Niña y de los Adolescentes, el derecho internacional de los derechos humanos y la legislación chilena que refiere a ellos.

Por otro lado, se establecieron siete ejes que ayudarán a la ejecución e implementación de esta política, que son la promoción de derechos,

los datos y las estadísticas, los recursos, la participación de niños, niñas y adolescentes, la información, las alianzas interinstitucionales y lo normativo e institucional. Cada uno de estos ejes presenta, además, subejos, que ayudarán entender y a hacer efectiva la política en el quehacer del poder judicial.

Política de atención de usuarios

El principio central de esta política se refiere al derecho de acceso a la justicia, que en esta política representa el valor organizacional central de la atención a las personas. Esta definición se torna relevante, ya que el desarrollo de las sociedades y la consecuente evolución de los sistemas de justicia, que debe absorber la resolución de los conflictos que se susciten dentro de ellas, desafían hoy a reconceptualizar el ingreso al sistema formal de justicia desde una perspectiva de acceso al derecho (en un sentido formal, institucional) hacia la construcción de un verdadero derecho humano de acceso a la justicia, como «un eje que otorga garantías de operatividad a los derechos humanos en general» (Instituto Interamericano de Derechos Humanos y otros, 2011: 11).

Desde este marco, además surgen nuevos procedimientos o protocolos de actuación dentro del Poder Judicial, los que serán abordados a continuación.

Protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual

El protocolo de actuación para la atención en justicia con enfoque de género y diversidad sexual es un instrumento que tiene como propósito principal entregar recomendaciones que favorecen la incorporación de la perspectiva de género en las actuaciones del Poder Judicial chileno, con énfasis en la atención a personas usuarias y en el trato entre personas integrantes de la institución.

Es un instrumento que procura el uso de un lenguaje accesible pero riguroso y que busca dialogar con los documentos elaborados por el Poder Judicial chileno en el marco de la implementación de la Política de Igualdad de Género y No Discriminación adoptada en febrero de 2018.

Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores

Este protocolo es un instrumento que tiene como propósito entregar recomendaciones que consideren la atención de personas mayores, considerando tanto el marco normativo nacional como el internacional. Sus principios son:

- Promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor
- Valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo
- Dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor
- Igualdad y no discriminación
- Participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad
- Bienestar y cuidado
- Seguridad física, económica y social
- Autorrealización
- Equidad e igualdad de género y enfoque de curso de vida
- Solidaridad y fortalecimiento de la protección familiar y comunitaria
- Buen trato y atención preferencial
- Enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de la persona mayor

Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables

Acorde con el principio básico del Estado de derecho de acceso a la justicia, consagrado en nuestra Carta Política y también, por cierto, en instrumentos internacionales, la Convención Americana sobre Derechos Humanos y, dentro del sistema universal de derechos humanos, en el artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Poder Judicial chileno ha situado el acceso a la justicia como uno de los ejes de su plan estratégico 2015-2020, y ha procurado obtener una efectiva sensibilización con respecto al imperativo de nuestro quehacer, lo que culmina con la elaboración de los protocolos referidos a cinco grupos vulnerables:

- Personas con discapacidad
- Niños, niñas y adolescentes
- Personas migrantes y sujetos a protección internacional
- Mujeres víctimas de violencia de género
- Personas, pueblos y comunidades indígenas

Para todos ellos se aplican los conceptos principales, marco normativo (nacional e internacional), principios generales y recomendaciones que busquen apoyar el acceso a la justicia y contribuyan a superar las barreras a las cuales se enfrentan.

Capítulo 3

La psicología de la víctima

Victimogénesis

Los inicios del movimiento victimológico estuvieron fuertemente influidos por la corriente positivista de pensamiento que imperaba en ese entonces en la ciencia criminológica. Desde esta perspectiva, la víctima era estudiada en relación con su contribución al delito, a su responsabilidad en la génesis del fenómeno delictivo.

En 1954, Ellenberg llevó a cabo un análisis del fenómeno con énfasis en la relación psicológica entre víctima y delincuente, y propuso el concepto *victimogénesis* para referirse a aquellos factores que predisponen a ciertos individuos a convertirse en víctimas.

En este sentido, Mendelsohn acuñó el concepto de *victimidad* para referir la totalidad de las características sociobiosicológicas, comunes a todas las víctimas, que la sociedad desea prevenir y combatir, sin importar cuáles sean sus determinantes (criminales u otros factores).

Posteriormente, Marvin Wolfgang, en su libro *Patterns in criminal homicide*, publicado en 1958, acuñó el concepto *precipitación* (*victim precipitation*) para describir aquellos supuestos en los que la víctima había sido la primera en utilizar la violencia.

Por su parte, Fattah sostiene que es el conjunto de factores que predisponen a una persona o grupo a ser víctima e incluye las siguientes predisposiciones: biosicológicas (edad, sexo, estado físico y alcoholismo), predisposiciones sociales (oficio, condición económica, condiciones de vida) y predisposiciones psicológicas (desviaciones sexuales, negligencia, confianza, defectos de carácter).

Por lo tanto, la victimidad se relaciona con los factores victimógenos, es decir, con las condiciones o situaciones de un individuo que lo hacen proclive a convertirse en víctima y que favorecen la victimización.

Factores endógenos de la victimidad

Aquellos que se encuentran dentro del individuo, tales como los factores biológicos:

- Estado físico de la víctima (las personas enfermas o minusválidas son más propensas a cierto tipo de delitos).
- Edad (según datos de una investigación de Manzanera, en cuanto a la edad del inicio victimal, el 53,7% lo fue entre los 10 y los 20 años).
- Sexo (se ha verificado mayor proporción de mujeres victimizadas por delitos sexuales, robos e injurias, y entre los hombres predominan las lesiones).

Como también los factores psicológicos y los procesos cognoscitivos:

- Esferas afectivas
- Volitiva
- Personalidad
- Instintos

Factores exógenos de la victimidad

Son los que se encuentran fuera del individuo, tales como:

- Estado civil (determinante en delitos como el adulterio o la bigamia).
- Escolaridad (la escuela en sí puede ser victimizante y puede ser también un medio victimógeno).
- Procedencia de las víctimas (principalmente en lo referente de extranjeros).
- Aspectos familiares (determinante en delitos de violencia intrafamiliar, incesto, etcétera).
- Profesión u oficio (existen profesiones que conllevan situaciones de peligro: ocupaciones victimógenas).
- Ambiente (las zonas urbanas tienen un índice de victimización mayor a las suburbanas, las que, a su vez, tienen un índice más alto que las rurales).

Entre las variadas maneras de enfocar las explicaciones de la victimización a consecuencia de un delito, se encuentran las siguientes. Una que se ha destacado durante los últimos veinte años es el enfoque situacional sobre la victimización, que estudia la incidencia diferencial del delito de acuerdo con las características y las actividades de los delincuentes y de las víctimas. En la formulación ya clásica de la «teoría de las actividades rutinarias» (Cohen y Felson, 1979), la victimización ocurrirá cuando converge, temporal y espacialmente, un delincuente motivado y una víctima (o blanco) apropiada en ausencia de una vigilancia efectiva. Otra teoría, derivada directamente de las encuestas de victimización, postula que el riesgo de victimización dependerá del «estilo de vida» de la persona, que la llevará a exponerse en mayor o menor grado a los delincuentes potenciales (Hindelang y otros, 1978). Estas teorías han servido de soporte para el desarrollo de planes preventivos de la victimización (Medina Ariza, 1997).

Respuesta psicológica de las víctimas

Consecuencias psicológicas del trauma

Es posible analizar el sufrimiento experimentado por las víctimas desde dos perspectivas generales: aquella referida a la experiencia subjetiva de daño y al carácter social de él.

La experiencia subjetiva del sufrimiento se refiere a la vivencia de daño que experimentan las personas y alude a la noción de lo traumático como interrupción del *continuum* vital, al estrés frente al daño real o su amenaza, y a la sensación de inseguridad (cambio en la noción de riesgo).

Por otra parte, el carácter social del sufrimiento se relaciona con la definición social de víctima, que a su vez depende de los procesos institucionales penales y del reconocimiento que estos hagan con respecto a la identidad de víctima de una persona y de su experiencia subjetiva como tal, por ejemplo, a través de procedimientos no victimizantes o de sentencias condenatorias que incluyan un reconocimiento del daño ocasionado. No obstante, generalmente la definición social de la víctima es una generalidad simbólica o una abstracción.

Las instituciones investigativas y judiciales tienden a desconocer la experiencia subjetiva de aquellos que han sido víctimas de un delito, por lo tanto, el rol del psicólogo es el de reintroducir elementos de la

subjetividad en el curso del proceso judicial. Esto puede ser por medio de informes periciales, pero también porque la instancia del juicio oral ofrece una oportunidad a través de declaraciones de daño psicológico o daño moral, y de la asesoría a fiscales y abogados querellantes para la incorporación de conceptos teóricos relevantes en los interrogatorios a peritos, y en los alegatos de apertura y clausura.

Si bien las distintas personas que han experimentado experiencias traumáticas reaccionan de manera particular y específica, también es posible apreciar una serie de respuestas similares y generales.

Cuando se trata de experiencias inesperadas y puntuales (crisis situacionales), como ser víctima de robos, homicidios o agresiones sexuales cometidas por desconocidos, sin duda genera una sensación de caos e impotencia que precipitará sentimientos de culpa, miedo, vulnerabilidad y confusión a partir de la violación de la estructura y dinámica de la organización interna, individual, familiar y social. Dicha reacción muchas veces conlleva sintomatología que permite configurar un diagnóstico de trastorno por estrés postraumático de acuerdo con la clasificación DSM-IV de 1996, caracterizado por la reexperimentación persistente e intrusiva de la vivencia traumática (sueños, *flashbacks*, alucinaciones, etcétera), la evitación de estímulos asociados al trauma (petrificación afectiva, pérdida de interés, depresión, autodestrucción, amnesia sicógena, etcétera) y síntomas persistentes de activación (ansiedad, hipervigilancia, hiperactividad, irritabilidad, hiperreactividad fisiológica, etcétera).

Por otra parte, cuando se trata de experiencias traumáticas que se prolongan y se repiten en el tiempo (crisis estructurales), como la violencia intrafamiliar o los abusos sexuales cometidos por conocidos, la reacción inicial también es compatible con el diagnóstico anterior, pero con la cronicidad inevitablemente comienza a desarrollarse un proceso adaptativo, que se inicia con la resistencia pasiva por parte de la víctima y llega a la participación activa de ella y a una verdadera resocialización secundaria, a través de la cual la víctima termina adaptándose a la situación y manifestando su sufrimiento indirectamente a través de conductas agresivas o sexualizadas (Barudy, 1999).

No obstante las especificidades anteriores sobre la manera en que una víctima responde ante la vivencia de un hecho traumático con el fin de elaborar e integrar el trauma, destacan los siguientes elementos:

a) *Revivencia del trauma*: El recuerdo de lo vivido es imprescindible para la elaboración del trauma, pero, de forma paradójica, puede convertirse en uno de los síntomas centrales de la patología que presentan las víctimas. La reexperimentación del acontecimiento traumático es revivida con una gran intensidad, los recuerdos acuden de forma involuntaria y van acompañados de un intenso malestar psicológico y reacciones fisiológicas de activación. Los recuerdos intrusivos se pueden manifestar también en forma de pesadillas recurrentes e, infrecuentemente, se puede llegar a revivir aspectos de la experiencia sufrida de modo que la persona que lo padece puede actuar como si el acontecimiento traumático estuviera sucediendo nuevamente.

La viveza de las sensaciones que acompañan los pensamientos intrusivos no se desvanece con el paso del tiempo y muchas víctimas mantienen recuerdos igual de vivos que en el momento de ocurrir el trauma. Una especial relevancia tiene el hecho, en ocasiones difícilmente comprensible, de la aparición de recuerdos intrusivos tras un período en que el trauma parecía haberse integrado. Un evento traumático, no necesariamente del mismo tipo que el inicial, puede reactivar los recuerdos de la primera experiencia.

Por otra parte, una forma de reactualizar el trauma, que presenta dificultades en su comprensión para la población en general, es la reexposición compulsiva a él, una compulsión a la repetición que lleva, de forma no consciente, a conductas en las cuales se daña a los demás o, de forma más frecuente, la víctima se daña a sí misma con conductas autodestructivas o se pone en posición de sufrir una nueva victimización.

b) *Conducta evitativa*: La respuesta de huida y de rechazo de un elemento doloroso es una actitud protectora y presente en todo el mundo animal. Las conductas evitativas tras un trauma pretenden soslayar y hacer desaparecer las consecuencias emocionales de una realidad que ha desbordado las capacidades de asimilación de la persona que lo vive. Se trata de dejar fuera, como inexistente, un acontecimiento que es sentido como intolerable.

Los pensamientos intrusivos, con el malestar que llevan aparejado, conducen a movimientos defensivos para evitar que estos aparezcan. Se produce un esfuerzo para evitar pensamientos o sensaciones relacionadas con el trauma, se eluden conversaciones sobre el tema y se realizan esfuerzos para no participar en actividades, acudir a lugares o tener con-

tacto con personas que pudieran ser relacionadas con el acontecimiento traumático y así suscitar recuerdos de él.

Las conductas evitativas pueden tener éxito en su función de alejamiento de la realidad que pretende olvidarse e incluso llevar a sobrellevar en actividades que han resultado absorbentes (trabajo, una actividad social concreta, etcétera). Pese al aparente control y a la «superación» del trauma, es frecuente que existan áreas personales muy dañadas y vulnerables que pueden desencadenar diversas alteraciones psicológicas.

c) *Fijación en el trauma*: Los recuerdos sobre acontecimientos pasados van transformándose con el paso del tiempo y, paulatinamente, se atemperan las sensaciones y emociones que van ligadas a ellos. Se produce una integración entre el pasado y el desarrollo del presente. Este proceso no se da en muchas víctimas, el recuerdo del trauma no se integra dentro del pasado propio y se mantiene de forma independiente e inalterada. La fijación en el trauma impide un mecanismo adaptativo por el que vamos transformando la realidad y, así, estas personas quedan ancladas en una experiencia que no se desvanece con el paso del tiempo. Continúan inmersas en el trauma como si este fuese una experiencia contemporánea en lugar de poder ubicarlo como algo dentro de su pasado.

Algunas víctimas presentan una percepción tremendamente parcial, se centran en los aspectos relacionados con su trauma y muestran dificultad para poder prestar atención a otros aspectos de la realidad. Esta percepción escotomizada de su entorno les impide conectarse con otro tipo de sensaciones placenteras que podrían ejercer una función compensatoria de su dolor. Así, se produce un espiral, en el que la falta de atención a todo lo que no esté relacionado con el trauma provoca que este se reafirme como el eje central, en ocasiones único, de su existencia.

d) *Dificultades de comunicación y de percepción*: A través de diferentes vías, las víctimas tienen una dificultad para expresar lo que les ocurre, la verbalización del relato de su trauma es evitada y, como se ha señalado, tratan de protegerse de la reexperimentación de su vivencia. Una aparente paradoja se da en el hecho de que, pese a la omnipresencia del recuerdo traumático, puede existir de forma paralela una incapacidad para recordar algunos aspectos concretos de su experiencia. Amnesias parciales, fenómenos dismnésicos, dificultad para recordar de forma secuencial, pérdida del hilo del pensamiento, problemas de atención y concentración conducen, junto a su dificultad para expresar y poner en

palabras sus vivencias y sentimientos, a una incapacidad para desarrollar el relato de la forma en que se espera.

La percepción del entorno y de los requerimientos de este es muy parcial, el procesamiento de la información se torna dificultoso, en ocasiones hasta límites poco creíbles para su observador externo. Las alteraciones de la memoria se extienden más allá de lo relativo al trauma y se llega, incluso, a procesos de una amplia desactivación cognitiva. Se crea un círculo vicioso en el que se interfiere de forma notable la adquisición de nueva información que, a su vez, generará una mayor pérdida de capacidad de respuesta flexible ante el entorno.

e) *Vivencia del mundo como un lugar peligroso*: El trauma lleva aparejada una pérdida en la seguridad básica ante el entorno, en otras ocasiones servirá para confirmar temores no bien explicitados sobre la inseguridad en que nos movemos los seres humanos. Este contacto con la vulnerabilidad lleva a algunas víctimas a una generalización de la amenaza, que les hace percibir el mundo circundante como altamente peligroso y totalmente fuera del control personal. Así, se produce un quiebre en la confianza básica que permite afrontar las vivencias sin una tendencia a experimentar intensas emociones negativas.

Esta evaluación subjetiva de amenaza conduce a un sentimiento de desamparo que refuerza la preocupación excesiva y produce un pesimismo generalizado con gran suspicacia. Se genera desde esta falta de seguridad una vivencia escindida del mundo, en el que muy pocas personas están al lado de la víctima y el resto del mundo es vivido, en mayor o menor medida, como enemigos o bien como traidores. Inevitablemente, esta posición conduce a una inadaptación a la vida cotidiana que da lugar a que la víctima sea vista como alguien extraño. Se provocan así unas respuestas del entorno que confirmarán las suspicacias que la persona tenía, generando un mayor aislamiento.

La víctima y la denuncia

La denuncia tiene un doble valor y significado para la víctima. En primer término, es una toma de posición frente a lo sucedido en el hecho delictivo y, en segundo lugar, es en sí un pedido de ayuda a la sociedad que se lleva a cabo desde una situación y vivencia de pánico y temor por la violencia sufrida.

Al aproximarse al tema de las reacciones psicológicas de las víctimas y específicamente al tema de la denuncia, aparece el concepto de «cifra negra» de la criminalidad convencional, que alude al silencio de la víctima e implica el descubrimiento de conductas antisociales que no llega al conocimiento de la policía. A tal fin, resulta interesante para la victimología la investigación acerca de las razones que llevan a las víctimas a no realizar la denuncia. Se han realizado varios estudios con el fin de dilucidar los alcances y las razones de esta «cifra negra».

Este es el caso de Rodríguez Manzanera (1981), quien realizó un estudio en la ciudad de Jalapa, México. Con ayuda de alumnos de distintas universidades, se llevó a cabo una encuesta a tres mil personas, con el objetivo de establecer la victimización oculta o, por ende, de la «cifra negra» de la criminalidad entre similar cantidad de mujeres y hombres. Así, resultó que una de cada dos personas fue víctima de un delito en un año (53,9%), lo que llamó la atención del investigador debido a la alta tasa de hechos que no llegaron al conocimiento de la justicia.

Esto implica que aproximadamente cuatro de cada cinco delitos quedaron en la «cifra negra» y los motivos referidos para no denunciar fueron:

- 44% dijo «no se hace nada», «es inútil», «solo se pierde tiempo»
- 26% consideró que «el hecho no valía la pena»
- 15% tuvo «miedo a la venganza»
- 9,1% tuvo «temor o vergüenza a la investigación judicial»

Por otra parte, la victimóloga argentina Hilda Marchiori (2004), en su artículo «La víctima del delito», señala que los motivos más mencionados por las víctimas para no realizar la denuncia son los siguientes:

- Reacción psicológica de paralización.
- Miedo a la venganza por parte del autor del delito.
- Considerar que la conducta lesiva de la cual fue víctima no constituye delito o no es grave.
- Desconfianza en el sistema judicial.
- Temor por perjudicar al autor cuando este es miembro de la familia.
- Sentimiento de impotencia en lo personal y expectativas negativas en relación con terceros (instituciones).
- La víctima agredió al autor y también se siente responsable (síndrome de «manos sucias»).

- La denuncia puede afectar o perjudicar a la víctima (violación, estafa, etcétera).
- Relación personal directa con el ofensor.
- Pertenencia a colectivos minoritarios y marginados.
- Falta de pruebas o desconocimiento del autor.
- Temor a una revictimización por el propio sistema jurídico penal (victimización secundaria).
- Presión familiar y social de ser identificada como víctima de ciertos delitos que la marginan y los hacen sentir humillados.

Por el contrario, existirían ciertos elementos que favorecerán la denuncia. Entre ellos:

- Mayor integración a la comunidad
- Actitudes más positivas hacia la policía
- Creencia de que esta puede detener al culpable
- Sentimiento de responsabilidad social

Procesos de victimización

El ser víctima conlleva una experiencia particular a partir de un daño específico sufrido, que se conoce como victimización y que se manifiesta en una respuesta cuyas características dependen de múltiples factores, como la edad, el sexo, el tipo de acción que la origina y los recursos de apoyo, entre otros.

Según Fattah, en Grunert y Vásquez (2007), la victimización es el resultado de una conducta antisocial contra un grupo o persona, por el cual se deviene en víctima. En el mismo texto encontramos que, para Nieves, es el mecanismo por el cual una persona llega a convertirse en sujeto pasivo de un hecho punible y Berllagio sostiene que es la apropiación o el abuso de una persona por otras.

La victimización se diferencia de la traumatización en que esta última es un concepto genérico que alude al impacto producido por fenómenos naturales o sociales. En cambio, la victimización implica una interacción particular con un otro. De esta forma, es posible hablar de tres procesos de victimización, que serán abordados a continuación.

Victimización primaria

Esta victimización se refiere al daño que sufren las víctimas directas e indirectas de un delito y es la que más se ha estudiado dentro de la victimología. Sus manifestaciones son múltiples (detalladas en el punto anterior) y, a veces, se extienden por períodos prolongados de tiempo.

Para efectos legales probatorios y para los propósitos de la deliberación judicial, en el ámbito psicológico, esta victimización se expresa comúnmente a través de los conceptos de lesión síquica, daño moral y secuela síquica, y deben ser evaluados, valorados y explicitados por un profesional especializado. Esbec (2000) sostiene que la *lesión síquica* (daño síquico o daño psicológico) se da en el ámbito inconsciente y que, por el contrario, el *daño moral* se relaciona con una actitud consciente del sujeto e implica una percepción personal más de perjuicio que de sufrimiento. Por otra parte, la *secuela síquica* se refiere a la discapacidad o minusvalía permanente, no susceptible de mejoría en un período de tiempo razonable, ni con tratamiento, ni menos de forma espontánea.

Sin embargo, en el ordenamiento jurídico y en la práctica pericial, estos conceptos, en oposición al de lesión corporal, son muy recientes, y su relatividad e imprecisión ha presentado al sistema judicial la enorme dificultad de traducirlos a soluciones tangibles, como puede ser la cuantificación económica con fines indemnizatorios.

En cuanto a este tipo de victimización, las lesiones síquicas más frecuentes son los cuadros mixtos ansioso-depresivos, el trastorno por estrés postraumático, el trastorno por estrés agudo, los trastornos adaptativos mixtos y la desestabilización de los trastornos de personalidad de base. Por otra parte, la secuela síquica más común en víctimas de delitos es la transformación permanente de la personalidad tras una experiencia catastrófica, contemplada en el CIE-10 (Esbec, 2000).

Victimización secundaria

Esta victimización tiene relación con el sufrimiento que experimenta la víctima como consecuencia de las acciones que su entorno inmediato, ya sea familiar, social o institucional llevan a cabo a propósito de la ocurrencia del delito. Esto se da especialmente durante el proceso de investigación policial y judicial, en la medida en que dichos procesos están centrados en recabar antecedentes para esclarecer los hechos

y demostrar la culpabilidad del victimario. Desde esta perspectiva, la víctima es importante en cuanto testigo del hecho que se investiga y no es vista como una persona que sufre, por lo tanto, las acciones no están centradas en atender o mitigar su dolor.

En este sentido, a la experiencia de victimización primaria descrita en el punto anterior, se debe agregar que la persona, además, debe enfrentar un proceso judicial que, inevitablemente, provoca sentimientos ambivalentes y una desestabilización psicológica individual y familiar. García y Araña (2001) han acuñado el concepto de *victimización judicial* para aludir a este tipo específico de victimización secundaria, y que se relaciona con los efectos observados en las víctimas a nivel institucional antes, durante y después de las sentencias judiciales.

Al respecto, es posible observar que una persona que ha sido víctima de un delito debe efectuar un recorrido por diversas instancias o instituciones en su búsqueda de ayuda. A este recorrido lo denominamos *circuito victimológico* (Grunert, Villalobos y Cárdenas, 2003). En nuestra realidad chilena actual, las principales instancias integrantes de este circuito son las policías (Carabineros e Investigaciones), urgencias de hospitales, fiscalías, Servicio Médico Legal, Tribunal de Garantía, Tribunal Oral, unidades de atención a víctimas y testigos del Ministerio Público, consultorios jurídicos de la Corporación de Asistencia Judicial, peritos profesionales, centros de diagnóstico y centros especializados de tratamiento. En un mismo proceso de denuncia, investigación e intervención, una víctima puede entrar en contacto con varias e incluso con todas estas instancias, lo que puede traducirse en múltiples exámenes físicos y psicológicos, en reiteradas declaraciones paralelas, en reconstituciones de escena, ruedas de reconocimiento, etcétera. Todo esto, además, puede ser realizado por algunos funcionarios o profesionales con escasa o nula preparación para el trabajo con víctimas y en espacios muy poco apropiados. A consecuencia de lo anterior, resulta bastante probable que la persona se vea expuesta a nuevas experiencias de victimización (secundaria), pudiendo llegar, incluso, a sufrir un daño mayor al ocasionado originalmente por el delito (victimización primaria).

Por otra parte, si su caso llega a juicio oral, debe enfrentarse a una nueva declaración y al interrogatorio del fiscal y del defensor, que seguramente intentará desacreditar su versión o generarle confusión, todo esto no solo ante la mirada del tribunal y del público asistente, sino también ante la presencia muchas veces intimidante de su agresor.

Al respecto, un estudio realizado por Anker (2003) en la IX región acerca del fenómeno de la victimización secundaria en niños que habían enfrentado un juicio abreviado u oral, concluyó que los efectos de victimización secundaria se reportaron e identificaron, principalmente, en las primeras etapas de la investigación y en las fases finales del proceso. En este sentido, la victimización se vio favorecida por la concentración y la repetición de pericias, lo que llevó a que los menores terminaran dando una versión muy mecanizada de los hechos que, en algunos casos, restó credibilidad a sus testimonios en el juicio oral. Por otra parte, el estudio también concluyó que, en el tiempo intermedio entre estos dos momentos, se apreció un fenómeno importante y significativo en la incidencia sobre la victimización: la espera y la dilación del proceso, lo que refleja una desincronización de los procedimientos con respecto a la dimensión temporal y subjetiva de la víctima.

Por último, al ser la publicidad y la transparencia uno de los principios que caracterizan las audiencias del nuevo sistema penal chileno, es imprescindible mencionar el impacto de los medios de comunicación social como agentes de victimización secundaria. Según Huerta (2003), este fenómeno, también conocido como *victimización mediática*, puede manifestarse de dos maneras: a través de la identificación de la identidad de las víctimas y también a través del grado de sensacionalismo con que es abordado el tema.

Las formas más comunes de la victimización secundaria son:

- Culpabilización
- Instrumentalización (medio de prueba, medio de impacto)
- Impersonalización (burocracia, inflexibilidad y automatización de los procedimientos)
- Proteccionismo (aislamiento, marginación, decidir por el otro)

Victimización terciaria

Esta victimización ha sido estudiada ampliamente por algunos autores y se refiere a aquella que sufre el victimario durante el proceso judicial y el cumplimiento de su condena, ya sea en el ámbito legislativo, policial, judicial, penitenciario (prisionización, cárcel como agente criminógeno) y pospenitenciario (estigmatización, discriminación, dificultades de integración).

Asimismo, en este tipo de victimización, al igual que en la victimización primaria, no es posible hablar de «víctima» en singular, ya que, en la gran mayoría de los casos, la familia es también victimizada por el sistema judicial y penitenciario. Por eso, muchas veces se prefiere hablar metafóricamente no solo de presos, sino también de «familias presas», ya que, en muchos sentidos, la familia se siente igualmente presa con el interno o interna. Incluso, en varias ocasiones, como es el caso de las madres con hijos pequeños, la expresión «familias presas» no solo es una metáfora, sino una realidad, ya que los hijos también comparten con la madre la reclusión.

Algunos autores sostienen que es necesario tener en cuenta estos tres procesos de victimización, ya que conforman una misma y progresiva cadena de sufrimiento.

Capítulo 4

La víctima en el proceso judicial

Tras la vivencia de un suceso traumático, las víctimas se enfrentan a un proceso personal en el que intentan adaptarse e integrar el trauma. Paralelamente, el desarrollo legal de su caso puede iniciarse, con lo que la persona se verá envuelta en un proceso judicial que, de una u otra forma, interferirá en su proceso psicológico. A su vez, las respuestas psicológicas de las víctimas ante el trauma condicionarán la forma en que estas se implican en su proceso judicial. Esto, ya que la judicialización genera un estado de suspensión transitoria en las víctimas y en su entorno cercano, que equivale a una interrupción del curso normal de la vida, lo que es más significativo en la medida en que las víctimas centran sus posibilidades reparatorias en los resultados judiciales.

Teniendo en cuenta el entrelazamiento del proceso judicial y el proceso personal, es posible encuadrar las actitudes de las víctimas alrededor de dos tipos polares de reacción:

- **Aislamiento:** La víctima se repliega sobre sí misma, no busca ayuda y tiende a mantenerse al margen de los procesos legales, mostrando una pasividad externa y un (aparente) desinterés por lo relacionado con su caso. Esta posición puede, en muchos casos, ser confundida con una superación del trauma, ya que la víctima ha logrado que este no exista, aparentemente, en su vida.
- **Externalización:** La víctima expresa casi permanentemente sus sentimientos de enfado, rabia y odio por el trauma vivido. Se extiende la culpabilización de lo ocurrido a diferentes personas y grupos, y se mantiene una sensación de absoluta incompreensión por parte de los demás. Desde esta posición, la víctima asume una actitud querulante y enérgicamente reivindicativa, planteando exigencias exageradas, en las que ninguna reparación será considerada suficiente.

La mayoría de las víctimas se situará en lugares intermedios de este espectro y asumirá posturas alternantes, manteniendo una continua tensión

entre el enclaustramiento interno y la externalización de su malestar. No obstante, sea hacia un lado o hacia el otro, se observa cómo el trauma se transforma en el eje central de la vida de un gran número de víctimas.

Impacto del proceso judicial en las víctimas

A fin de comprender mejor el impacto del proceso judicial en las víctimas, se conceptualizará el proceso separándolo en etapas muy generales.

Etapas de denuncia o demanda

Es importante señalar que, cuando el origen de la denuncia está en un parte que cursan los servicios públicos —como, por ejemplo, salud, educación u otros servicios—, el afectado puede sentir que se le está juzgando e invadiendo su intimidad debido a que no fue considerada su opinión con respecto a la realización de la denuncia o demanda, lo que significa que presentará una falta de disposición frente al proceso judicial, por ejemplo, en caso de víctimas de violencia intrafamiliar. Algunos procesos por los que puede pasar la víctima en esta etapa son:

- Nuevo contacto con el trauma: Reactivación de emociones asociadas a trauma o conflicto.
- Futuros requerimientos del sistema judicial: Ansiedad ante los inminentes requerimientos del sistema y temor a una revictimización.
- Demandas psicológicas para el afrontamiento: Memoria, atención y concentración, comunicación y expresión verbal, tolerancia a la frustración, control de impulsos.
- Contexto de la denuncia o demanda: Revictimización contra reparación, exposición contra
- Resguardo de la identidad, protección contra desprotección.
- Consecuencias de la denuncia o demanda: Miedos a castigos o represalias, temor de perjudicar al imputado o un tercero.

Etapas de investigación o etapa de prueba

Esta etapa se caracteriza, por ejemplo, por las diligencias que lleva adelante el Ministerio Público, con el propósito de recabar la mayor cantidad de antecedentes que le permitan esclarecer los hechos y adoptar decisiones procesales fundadas, como formalizar y, posteriormente, acusar la necesi-

dad de presentar las pruebas suficientes para fundar la demanda realizada en el Tribunal de Familia. Cada variable de la etapa de investigación o demanda puede tener los siguientes impactos en las víctimas o demandantes:

- Elevado nivel de requerimientos (declaraciones, peritajes, pruebas, decisiones, gastos económicos, etcétera).
- Revivencias del suceso traumático y reactivación de emociones asociadas a estrés ansiedad, confusión.
- Papel secundario de la víctima en la investigación: sentimientos de desamparo y exclusión.
- Resoluciones parciales (audiencias intermedias): Percepción de injusticia, miedo a represalias, sentimientos de discriminación.
- Dilación del proceso: Desincronización e interferencia con respecto a la dimensión subjetiva del sufrimiento.
- Especificidad del proceso (lenguaje y procedimientos): Desconocimiento, desorientación, sensación de aislamiento.

Etapa de juicio oral

Por otro a lado, es importante mencionar que integrantes del equipo profesional de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos de la IV región señalan que, al revisar el universo total de casos que habían sido derivados a dicha Unidad con solicitud de apoyo psicológico para enfrentar la instancia de juicio oral, concluyeron que las tres narrativas más frecuentemente mencionadas por los testigos o víctimas ante su inminente asistencia al juicio a prestar testimonio fueron la del temor a la venganza o a sufrir represalias por parte de personas cercanas al imputado o por parte de él en caso de resultar absuelto; la de sentir que no serían capaces de manejar adecuadamente sus emociones al testificar frente al imputado o al público, ya sea descontrolándose o bloqueándose, y la de sentirse culpables ante la posibilidad de perjudicar al imputado. Esto, especialmente cuando existía un vínculo de cercanía o consanguinidad con él, como es en el caso de delitos cometidos en un contexto intrafamiliar (De la Fuente y Rojas, 2003). También en esta etapa se pueden apreciar factores que impactan psicológicamente a la víctima, tales como:

- Desigualdad de poder en el contexto judicial: Intimidación, bloqueo, temor.

- Interrogatorio a la víctima: Revivencia del suceso traumático, temor a ser cuestionado en sus credibilidad o ser culpabilizado y revictimizado.
- Calidad de testimonio de la víctima: Ansiedad ante expectativas de rendimiento e implicancias sobre la sentencia.
- Contexto físico del tribunal: Desorientación, ansiedad, cansancio.
- Presencia del público: Temor a ser identificado o estigmatizado, bloqueo o descontrol emocional.
- Exposición a medios de prueba: Agudización del sufrimiento, de la rabia e impotencia, desborde emocional.
- Encuentro con imputado o demandado: Miedo a ser reconocida y a posteriores represalias, bloqueo o descontrol emocional, reacciones violentas hacia el imputado o demandado.

Etapas de resolución

Se refiere a la última etapa del proceso judicial, en la que se dicta la sentencia absolutoria o condenatoria y se determina la pena respectiva en el caso del ámbito penal o se resuelve el objeto de juicio, demanda de alimentos, cuidado personal o relación directa o regular, en el área de los tribunales de familia.

Entre el momento del acontecimiento traumático o del conflicto familiar y la resolución judicial, generalmente ha transcurrido un período de tiempo largo en el que los sentimientos de desánimo e incertidumbre han tenido múltiples ocasiones de aumentar. Muchas veces, la víctima o demandante no comprende cómo algo que para ella es evidente ha tardado en poder ser sentenciado. Por otra parte, al dictarse sentencia, se produce una escisión entre el proceso judicial y el de adaptación personal, en la medida en que los cursos de ambos procesos siguen lógicas y tiempos distintos.

Las expectativas del resultado judicial particular se asocian a las creencias e ideales de justicia global, y las personas tienden a someter a prueba todo el sistema a partir de la experiencia personal. Asimismo, el significado de la sentencia se asocia a la idea de cómo se valora la vida o el daño ocasionado a la víctima, o la consideración de su visión con respecto a lo demandado, poniéndose en juego, entonces, la percepción presente y futura que las víctimas o demandantes realizan de su propia

autovaloración, la idea de justicia asociada al poder social y económico, y las percepciones acerca de la corrupción de las instituciones.

De esta forma, el resultado del proceso judicial genera un impacto en sentido positivo o negativo. Cuando los resultados no se relacionan con las expectativas iniciales de la víctima o del demandado, puede aparecer un *síndrome de indefensión*, afectando el grado de fe y credibilidad que la persona deposita en la justicia.

En síntesis, los procesos psicológicos que se ponen en marcha tras el trauma y los procesamiento cognitivos que se establecen hacen que la víctima no se encuentre, en muchas ocasiones, en buenas condiciones para poder afrontar el desarrollo del proceso judicial de su caso, lo que tiene importantes dificultades para ejercer la defensa de sus derechos.

Los niños, las niñas y los adolescentes en el proceso judicial

La participación de niños, niñas y adolescentes en el proceso judicial posee algunas particularidades que es necesario señalar. Como señalan Cantón y Cortés (2000: 241):

La presencia del niño, niña y adolescente en el juzgado para prestar testimonio contra la persona acusada o para que dé cuenta de su relación con sus padres o figuras significativas, implica que va a tener que pasar por la experiencia de un sistema ritualizado y con frecuencia poco sensible a sus necesidades y limitaciones.

La experiencia indica que los delitos más complejos de acreditar en un juicio siguen siendo los delitos sexuales, en los cuales el testimonio de niños, niñas y adolescentes es la única prueba. El nivel de daño de niños, niñas y adolescentes que han sido víctima de un delito sexual responde a un concepto técnico psicológico y no puede ser asimilado desde lo que indica el sentido común, por lo que en este ámbito cobra relevancia el testimonio de un perito o un testigo experto que pueda explicar los procesos y las respuestas psicológicas del niño, de la niña o del adolescente.

Por otro lado, la comparecencia de un niño, niña o adolescente en el ámbito familia, ya sea por una demanda de divorcio, cuidado personal u otro conflicto familiar, también expone a cualquiera de los primeros mencionados. El impacto emocional sigue siendo importante, ya que el miedo del niño, la niña y el adolescente se traduce en la posibilidad

del abandono. Si un progenitor desaparece, también puede desaparecer el otro. Su dependencia a los padres es vital: dependen para su cuidado físico y síquico, sin embargo, puede ser muy diferente según el sexo, la edad de los hijos, su temperamento, etcétera.

A continuación, se mencionan algunos factores relacionados con el nivel de estrés que experimentan los niños, las niñas y los adolescentes que tienen que testificar en un juicio en contexto de un delito o en el ámbito familia:

- Conocimientos y comprensión acerca del proceso judicial: Los niños, las niñas y los adolescentes, que tienen que prestar declaración con frecuencia, suelen estar mal informados y tener concepciones erróneas acerca de su papel en el proceso. Muchos clínicos señalan la falta de conocimientos de los niños acerca del juicio y del procedimiento a seguir en la sala de audiencias como una fuente importante de ansiedad, lo que podría afectar negativamente la calidad de su testimonio (Cantón y Cortés, 2000).
- Ideas personales acerca de lo que los demás esperan de ellos: Cuando el niño, la niña y o el adolescente cree que los demás han depositado elevadas expectativas en él y en su desempeño en el juicio, eso lo lleva a sentir una carga importante de responsabilidad y a autoexigirse en exceso, lo que genera montos importantes de tensión y ansiedad. Por ejemplo, en los casos de abuso sexual en los cuales no existen pruebas físicas, siendo el testimonio del menor la principal (y muchas veces la única) prueba para acreditar el delito, o cuando su padres se enfrentan a un proceso de cuidado personal, en donde su preocupación se centraría que ninguno de sus padres se moleste con su posible interés de vivir solo con uno de su progenitores. Aun cuando se tomen todos los resguardos con respecto a este punto para proteger al niño, a la niña o al adolescente, la experiencia permite señalar que siempre sentirá un inevitable monto de presión por parte de los adultos que lo rodean, especialmente de aquellos que se encuentran investidos de un poder especial ante sus ojos.
- Número de comparecencias: La repetición del testimonio es una experiencia común en la mayoría de los casos investigados y representa un elemento altamente victimizante para los niños, las niñas y los adolescentes.

- Existencia de pruebas que corroboren su testimonio: La falta de pruebas que corroboren las afirmaciones del menor afecta su confianza y lo expone a interrogatorios más duros, centrando (implícita o explícitamente) la responsabilidad de los resultados en él. Esto se da principalmente en el ámbito penal.
- Disponibilidad de apoyos: Se refiere a la existencia de figuras vinculares previas y actuales. La ausencia de una figura significativa de apoyo, especialmente de la madre, es un elemento sustantivamente victimizante. Ello plantea la necesidad urgente de desarrollar sistemas de apoyo alternativos (familiares, amigos, algún profesional idóneo, etcétera).
- Nivel de estrés durante la fase previa a la declaración: Goodman (1992) concluyó que un predictor importante de la reacción del niño, de la niña o del adolescente frente al proceso legal es el nivel de estrés previo a la comparecencia, lo que se relaciona con su temperamento global y con las reacciones manifestadas ante el delito o el conflicto familiar que debe enfrentar.
- Características del interrogatorio: Un interrogatorio agresivo puede ser altamente intimidante y victimizante para un niño, una niña o un adolescente, como también lo puede ser un interrogatorio con predominio de cuestionamientos, preguntas sugestivas o confusas y preguntas culpabilizantes. Este es un punto importante de señalar, ya que no es infrecuente observarlo en el contrainterrogatorio.
- La presencia del acusado o de los padres o personas significativas durante el testimonio: Los niños temen encontrarse con su agresor en la sala, con el padre o persona significativa. En casos de abuso sexual intrafamiliar, los niños presentan mucho temor por las posibles consecuencias que su testimonio pueda traer en términos de provocar daño o enojar a algunos miembros de su familia. Este último punto es, además, un elemento íntimamente relacionado con el fenómeno de la retractación en casos de delitos sexuales. En el ámbito de familia, los procesos de alineación parental también generan este temor en los niños, en las niñas y en los adolescentes.
- Contexto para la declaración: El ambiente físico y psicológico en el que los niños, las niñas y los adolescentes tienen que «recordar lo sucedido» o hablar de lo que pasa en sus familias, influye significativamente en la calidad de su testimonio. La situación de de-

claración en un ambiente poco familiar, expuesto al público o con múltiples interrogadores, incrementa significativamente los niveles de estrés y lleva al niño, a la niña o al adolescente a presentar más fallos de memoria, a evocar recuerdos libres menos completos, a cometer más errores al responder a preguntas específicas y a dejarse llevar más fácilmente por las sugerencias inadecuadas del interrogador.

- Por otra parte, «los temores más frecuentes entre los niños, niñas y adolescentes que tienen que testificar son el miedo a hablar en público, a no comprender las preguntas, a perder el autocontrol en el estrado y a que no les crean» (Cantón y Cortés, 2000: 245). Estos miedos se reflejan en la dificultad para relajarse, para dormir y para concentrarse en el ámbito escolar, llegando incluso a desarrollar sintomatología propia de un cuadro de estrés postraumático (Cantón y Cortés, 2000).

El proceso judicial como instancia reparatoria

Las exigencias doctrinarias e institucionales de la perspectiva de derechos, en general, y sobre el acceso a la justicia, en particular, son esencialmente de carácter político y sociocultural con respecto a las cuales el Estado —a través de sus poderes públicos, sus agencias y sus agentes— es el principal obligado y destinatario.

El acceso a la justicia, en un amplio sentido, es un derecho humano, por medio del cual se favorece el cumplimiento de la igualdad entre todas las personas. Es un derecho que, a su vez, es un instrumento para el ejercicio de otros derechos humanos.

Así entendido, el derecho de acceso a la justicia abarca diversas dimensiones que le dan su contenido, tanto de proceso como de resultados, y con respecto a todas las cuales la atención en justicia resulta relevante para su cumplimiento.

A la hora de hablar sobre las dimensiones de proceso del acceso a la justicia, se debe mencionar que involucra la posibilidad de contar con recursos y medios accesibles, disponibles, adecuados y eficaces para el reclamo de derechos; la existencia y el respeto de los elementos del debido proceso legal para un proceso rápido, ágil y eficaz.

Por otra parte, al momento de hablar de las dimensiones de resultados del acceso a la justicia, se debe señalar que involucra la posibilidad,

para cada persona, de obtener un pronunciamiento judicial justo, respetuoso de los derechos fundamentales. Se refiere a lo que se suele conocer como la tutela judicial efectiva de los derechos.

La existencia de contextos de desigualdad y discriminación estructural impiden a muchas personas ejercer su derecho de acceso a la justicia en condiciones de igualdad en las distintas dimensiones de este derecho, por ejemplo, en lo que se refiere a la atención como usuarias del sistema de justicia chileno. De esta forma, no puede pensarse en el acceso a la justicia sin considerar los factores que se levantan como obstáculos para la igualdad en este derecho. Tales obstáculos son de diverso orden: físicos, en un amplio sentido, como distancias geográficas o condiciones demográficas; económicos, como la falta de presupuestos idóneos para abordar la desigualdad estructural con estrategias apropiadas; sociales, como la existencia de inequidades económicas que generan brechas en diversos ámbitos de la vida social; políticos, como es el diseño de los sistemas institucionales de justicia; normativos, como es el formalismo excesivo del sistema de justicia, particularmente en algunas materias, o la construcción de determinados tipos penales o figuras civiles, o vacíos legales que llevan a interpretaciones judiciales diversas o contradictorias sobre un mismo hecho, en ocasiones con la carencia del debido control de convencionalidad; y culturales, como la construcción de ciertas identidades atribuidas a personas o grupos.

El cruce de las particulares circunstancias de identidad y autopercepción de las personas con otros factores de categorización social, como la vulnerabilidad social o pobreza, la pertenencia a algún pueblo originario o la discapacidad, agravan la situación y obligan a mirar de forma diferenciada cada situación o caso. Nuestros usuarios, entonces, vienen ya con una carga importante de desigualdades y discriminaciones que se expone claramente cuando se enfrenta en el contacto con la unidad de atención de público de un tribunal.

No obstante lo señalado en relación a las personas usuarias, la experiencia muestra que el proceso judicial y la asistencia a un juicio puede transformarse en una instancia significativamente reparatoria. Las posibilidades reparatorias trascienden los ámbitos psicológico, jurídico-judicial y social, y van más allá de un proceso sicoterapéutico exitoso y de una sentencia condenatoria. Esto representa, en caso de las víctimas, una oportunidad que le permite ser reconocida públicamente en su dolor y ser sujeto activo de obtención de justicia, además de que promueve

la revivencia del hecho traumático en un contexto de acercamiento a la verdad, facilita la asignación de criterio de realidad a lo sucedido y el desprendimiento de eventuales fantasías catastróficas con respecto a los hechos, desbloquea las emociones reprimidas asociadas a la experiencia y facilita la vivencia de cierre, independientemente del resultado judicial. En el caso de los testigos, también, de alguna forma, su participación en el proceso judicial puede apoyar su proceso, que implica haber estado presente en la ocurrencia de un delito, lo que incluso pueda haberle provocado un impacto emocional similar al de la propia víctima. Por todo esto, toma real relevancia que la forma en la que nos dirigimos a nuestros usuarios generará un impacto que puede ser negativo o positivo en relación con los procesos que puedan estar experimentando, por lo que es esencial distinguir los siguientes aspectos:

- Qué me está pidiendo: Homologando esta pregunta a una consulta médica, podríamos reemplazarla, entonces, por ¿cuál sería el motivo de consulta? Así, podemos conocer el estado de su causa.
- Sus necesidades: Que muchas veces son innumerables y que pueden estar subyacentes a su motivo consulta. Por ejemplo, en una causa de violencia intrafamiliar, la víctima solicita conocer el estado de su causa, pero su necesidad es de protección, intentando conocer si existen medidas de protección vigentes o si fue notificado el imputado o demandado de dichas medidas.

Ahora bien, la posibilidad de ser capaces de distinguir las necesidades prioritarias de las víctimas y testigos no son suficientes si no se intenta responder a ellas de manera efectiva. Dentro de las necesidades de las víctimas nos encontramos con:

- Actitud de escucha, acogida y credibilidad: Actitud de escucha desprejuiciada, credibilidad y acogida por parte de los profesionales o funcionarios encargados de prestarles atención.
- Información, orientación y participación en decisiones procesales: Información y orientación general con respecto al sistema, derechos, deberes, procedimientos, acciones, tiempos, expectativas realistas, etcétera.
- Acompañamiento integral y permanente durante el proceso: Acompañamiento y orientación a víctimas y testigos con respecto a lo que ocurre y ocurrirá durante el proceso judicial, traduciendo a lenguaje comprensible la terminología jurídica.

- Contexto protegido durante el juicio, adoptando todas las medidas protectoras y preventivas requeridas (sala de espera independiente, salida de público u otras acciones).
- Involucramiento de las redes de apoyo y cooperatividad: Cooperatividad interinstitucional, conocimiento de redes institucionales de apoyo, derivación o referenciación a las redes de apoyo institucionales.

Capítulo 5

Recomendaciones para una mejor atención de justicia a personas usuarias del tribunal

Comunicar verbalmente de forma clara para que el lenguaje jurídico sea fácilmente comprendido por quienes acceden a la justicia y están en condiciones de vulnerabilidad por razón de género, diversidad sexual, etnia, etcétera. Por ejemplo: Recurrir a palabras de uso cotidiano para explicar conceptos técnicos jurídicos; usar ejemplos o analogías para favorecer una explicación clara (la expresión «auto», para referir a una «resolución», se puede explicar indicando que se trata de una decisión que toma quien juzga frente a una determinada cuestión solicitada en el proceso por una de las partes). También será de utilidad preguntar a la persona si entendió lo explicado, dándole un tiempo suficiente para responder sin expresiones o gestualidades que puedan evidenciar molestia en caso de demora en responder o consultar varias veces sobre lo mismo.

Destinar un tiempo suficiente para la atención de los usuarios que acudan a los tribunales de justicia. Por ejemplo: Considerar el tiempo que requiera la persona que recurrió para ser atendida, para que pueda exponer y formular consultas, poniendo énfasis en la persona y sus circunstancias procurando no interrumpir su relato. También será relevante que, cuando concurre un usuario acompañado, se dirija a quien realiza la consulta. Así sería en el caso de que sean dos mujeres quienes concurren a tribunales, solas o acompañadas, por causas de naturaleza penal, propias o que involucran a familiares o amistades, y se les destine el mismo tiempo para la escucha.

Reforzar una acogida adecuada en la atención al público en casos graves. Por ejemplo, procurar que la persona víctima no tenga contacto con las personas imputadas como responsables, salvo cuando sea estrictamente necesario dada la tramitación de la causa. Para ello se pueden adoptar como medida citarlos en horarios distintos, utilizar separadores de espacio, como un biombo, y velar porque no se produzca el contacto

en el ingreso o salida del tribunal. También se recomienda empatizar con la situación de personas víctimas de violencia, sus familiares y amistades, reconociendo que se trata de situaciones que afectan gravemente su dignidad.

Entregar información de otras entidades que también puedan orientar a las personas usuarias. Por ejemplo, identificar las redes institucionales o comunitarias existentes en su contexto (nivel regional, comunal y local) que otorgan servicios y recursos de apoyo, y las funciones que cada una desarrolla (Abogadas Feministas de Chile, Asociación Chilena Pro Naciones Unidas, Servicio Mejor Niñez, Corporación Desarrollo Emprender con Alas, Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres, Corporación Humanas, entidades municipales y clínicas jurídicas de universidades, entre otras). También será de utilidad disponer de un repositorio de fácil acceso para las personas usuarias y para personas funcionarias, que contenga la información de las redes mencionadas, así como difundir la oferta de recursos y servicios mediante diversos medios posibles: cartillas, ficheros o diarios murales, etcétera.

Respetar la identidad y la expresión de género de las personas usuarias y de quienes los acompañan a tribunales. Por ejemplo, consultar siempre a cada persona cómo desea ser identificada dirigiéndose a ella, con el fin de manifestar el reconocimiento de su identidad a través de preguntas como ¿cuál es su nombre? También será de utilidad evitar cualquier comentario, gesto, broma o chiste, en público o en privado, relacionado con la expresión de género de las personas o que suponga categorizarlas o etiquetarlas por la forma en que se visten o hablan, o que pueda producir revictimización en causas de violencia.

Respetar el nombre social de personas usuarias y de quienes los acompañan a tribunales. Por ejemplo, consultar siempre de forma directa a cada persona cómo desea ser identificada. En el caso de personas trans, no se le debe llamar a viva voz con su nombre legal si la persona no lo ha consentido, ni indicar frente a otras personas el motivo por el cual consulta en el tribunal.

Facilitar la atención del sistema de justicia a personas usuarias que están en situación de mayor vulnerabilidad por circunstancias adicionales. Por ejemplo, revisar que el listado de materiales e informaciones sea accesible para todas las personas (considerando personas en situación de discapacidad visual, auditiva, etcétera) y pertinente culturalmente, considerando especialmente el perfil de personas usuarias de su tribu-

nal (población mapuche urbana o rural, población migrante, etcétera). En la comunicación directa no debe dirigirse o referirse a las personas mediante términos o expresiones estereotipadas sobre ciertas características, procurando consultar siempre a cada persona cómo desea ser identificada y tratada. Por ejemplo, no usar expresiones como «mija», «mijita», «mamita», «abuelo», «chinitos», «negrita» y «menores».

Garantizar privacidad e intimidad a las personas usuarias que concurren a tribunales a realizar alguna demanda o denuncia. Por ejemplo, entregar información verbal de la tramitación de la causa respectiva en un lenguaje claro y comprensible, incluyendo información general sobre los derechos de cada persona en relación con el tema y su rol en la causa. Cuidar especialmente la entrega de información en causas graves, como las de violencia, o las que involucran a personas menores de edad, resguardando su privacidad.

Facilitar el acompañamiento de personas cuando concurren a denunciar o a pedir información de sus causas. Por ejemplo, acceder a entregar información a otras personas, cuando no existan impedimentos legales para ello, cada vez que la persona usuaria pida que se le explique a su acompañante. La persona a quien indique como su acompañante debe estar facultada para solicitar información o realizar ciertos trámites. Con ello se evita que la persona involucrada directamente en la causa deba hacerlo. Esto puede favorecer, por ejemplo, a evitar la revictimización en causas de violencia de género.

Capítulo 6

El testigo en el proceso judicial

El testigo en el proceso judicial constituye un elemento de prueba. Esta prueba puede aportar evidencias y antecedentes con respecto a un hecho que se intenta conocer, permitiendo con ello conocerlo de mejor forma. Se ha observado, en la práctica, que la entrega de un testimonio no es un acto espontáneo y despreocupado, siendo incluso influyente no solo el contenido entregado en el relato, sino, además, la forma en cómo este puede ser dado, especialmente el testimonio que han sido afectados por las consecuencias directas del delito o de un conflicto familiar o laboral, los que podrían incluso entregar un testimonio incongruente o no comprensible al estar sometidos a una situación de tal tensión que anule sus recursos mnémicos, verbales y no verbales.

El grado de participación que tienen los testigos en los hechos que se encuentran abordados en el proceso judicial, así como la vinculación con el demandado o imputado de la causa, puede interferir en su testimonio (De la Fuente y Rojas: 2003), pudiendo presentar respuestas emocionales similares a las desarrolladas por las víctimas, por lo que requiere, de la misma forma, considerar sus condiciones emocionales al momento de intervenir con ellos.

Existen dos momentos clave en los que los testigos cumplen su papel, durante la investigación en el marco de un proceso penal, donde pueden ser citados a la Fiscalía para que aporten antecedentes que puedan ser útiles al esclarecimiento de los hechos o en la etapa de presentación de la prueba, en el ámbito familia y en el juicio oral, donde, en el caso del ámbito penal, el Fiscal lo presenta como prueba.

Las personas que han sido víctimas de un delito de características violentas pueden ser capaces de producir una respuesta psicológica que corresponde al diagnóstico de trastorno de estrés postraumático. Ahora bien, si nos preguntamos qué pasa con los testigos o cuál sería la respuesta psicológica de ellos, la experiencia ha mostrado que presentan una serie de dudas, prejuicios, percepciones, emociones y actitudes acerca de lo que va a significar para ellos participar en esa instancia judicial,

similares a las que puede producir una víctima (De la Fuente y Rojas: 2003). Sobre las condiciones psicológicas de un testigo debemos tener en cuenta:

- Fase de shock emocional: Minutos a horas.
- Predominio afectivo: Sentimientos de impotencia, aislamiento y bloqueo afectivo.
- Pensamiento confuso: Conducta errática, desorientación, hiperactividad o paralización.
- Fase de reacción o reorganización: Semanas a meses (hasta dos meses).
- Predominio cognitivo: Sentimientos alternantes, labilidad, temores, rabia, culpa.
- Estado intrusivo contra estado de negación.
- Reevaluación cognitiva del suceso: Intentos progresivos de comprensión e integración.
- Cambio de las conductas cotidianas: De evitación o compensatorias.
- Fase de readaptación: Reajuste de la vida cotidiana (cuatro a seis semanas).
- Fase inadaptación: El estrés sobrepasa las reservas y recursos del organismo.

También existen variables que pueden interferir en la declaración de un testigo y su impacto psicológico, como vemos en la **tabla 1**.

Tabla 1. Variables que pueden interferir en la declaración de un testigo y su impacto psicológico

Variables	Impacto
Desigualdad de poder en el contexto judicial	Intimidación, bloqueo, temor
Interrogatorio al testigo	Temor a ser cuestionado en su credibilidad o a ser culpabilizado y revictimizado
Calidad de testimonio del testigo	Ansiedad ante expectativas de rendimiento e implicancias sobre la sentencia
Contexto físico del tribunal	Desorientación, ansiedad, cansancio
Presencia del público	Temor a ser identificado o estigmatizado
Encuentro con imputado o demandado	Miedo a ser reconocido y a posteriores represalias, bloqueo o descontrol emocional, reacciones violentas hacia el imputado o demandado
Especificidad del proceso (lenguaje y procedimientos)	Desconocimiento, desorientación, sensación de aislamiento

Capítulo 7

Peritos y su rol específico como intervinientes en los distintos procedimientos judiciales

¿Quiénes son los peritos?

Un perito es una persona con formación, capacitación, conocimiento y experiencia en un ámbito técnico, cuyo testimonio puede ayudar en la resolución de conflictos.

El perito actúa en base a cuatro principios, que serán abordados a continuación.

- *Independencia e imparcialidad:* Como la actuación de cualquier otro auxiliar de justicia, la labor pericial está sometida únicamente al imperio de la ley, gozando de total libertad para realizar su labor, lejos de intereses personales.
- *Objetividad:* Su testimonio es subjetivo, evidentemente, pero debe estar basado en pruebas o datos objetivos y contrastados.
- *Veracidad:* El perito tiene el deber de decir la verdad sobre los intereses de quien le contrate.
- *Responsabilidad:* La magnitud de las acciones dentro de la labor pericial deben ser afrontadas de forma consciente y asumiendo las consecuencias de las decisiones tomadas sobre el informe pericial.

Lo que distingue al perito de un testigo cualquiera es que el perito es llamado al juicio para declarar algo en lo que su experticia es un aporte y que le permite dar opiniones y conclusiones relevantes acerca de diversas cosas. Es decir, el perito es alguien que comparece al juicio para aportar conocimiento experto que se encuentra más allá del conocimiento del juzgador y que es considerado necesario para decidir el caso.

La experticia que detenta el perito es lo que hace que las opiniones y conclusiones que él entrega, en el área correspondiente, sean admitidas donde a un testigo común y corriente no se le permite dar opiniones por regla general. Como se puede apreciar, el énfasis de lo que caracteriza a

un perito es el conocimiento especializado y la necesidad de ese conocimiento para apreciar correctamente un hecho o circunstancia relevante del caso.

Rol del perito en los procesos judiciales

La principal función del perito es proporcionar un análisis técnico e independiente sobre unos hechos y pruebas objetivas que ayuden al tribunal a dictar una resolución justa.

Por esta razón, el trabajo de los peritos consiste, básicamente, en: i) elaborar informes o dictámenes periciales; y ii) contestar a las preguntas del tribunal o de las partes, ya que este no está versado en la materia, sobre la que el perito es experto.

La pericia o redacción de informes

El informe pericial es una prueba independiente basada en la opinión de un perito o experto acerca de aspectos técnicamente complejos. Por tanto, es necesario en los conflictos que requieren conocimientos científicos o técnicos específicos.

La prueba pericial o dictamen de peritos es un medio de prueba en virtud del cual una persona con conocimientos especializados o técnicos que el órgano jurisdiccional no tiene, pero ajena al proceso, los aporta para que el juez pueda valorar mejor la naturaleza de los elementos o hechos de prueba, sin olvidar que esa prueba debe referirse precisamente a conceptos, juicios y máximas de experiencia propias de un saber especializado.

El actual artículo 297 del Código Procesal Penal señala que «los tribunales apreciarán la prueba con libertad, pero no podrán contradecir los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados».

Por lo tanto, la función del perito es, precisamente, aportar conocimientos científicamente afianzados. Todo esto, en razón fundamental a la circunstancia de que, por su profesión, por su pericia o por su experiencia, esté en posesión de tales elementos de conocimiento que precise el órgano jurisdiccional para poder resolver o apreciar los hechos o algún hecho de influencia en el pleito.

Un perito puede aportar al análisis a través de la realización de su informe pericial y la presentación de este en los diferentes procedimientos

de nuestro ordenamiento jurídico. Es así como, en sede familia, las pericias sociales, por ejemplo, que tiende a analizar el estado socioeconómico de una de las partes y que serán especialmente relevantes en materias de alimentos o cualquiera en el cual se discuta un conflicto de tipo económico, y las psicológicas, que analizan el estado mental, idoneidad parental u otra, con respecto a una de las partes o de los niños, niñas y adolescentes que intervengan en el caso y que serán a su vez indispensables en procesos de cuidado personal, relación directa regular, violencia intrafamiliar y otras. Por otro lado, en el ámbito penal, también son utilizadas las pericias sociales, vinculadas a delitos en contextos de violencia intrafamiliar, que puedan dar explicaciones con respecto al proceso de desistimiento y retractación de la víctima y las psicológicas orientadas a la credibilidad de relato, daño y personalidad. Con respecto a sede laboral las pericias, pueden versar sobre materias contables, informes médicos por accidentes del trabajo o enfermedades profesionales, pericias psicológicas en casos de tutela de derechos fundamentales, así como también en sede civil.

Rol del perito en sede familia

En procedimientos ante tribunales de familia rige la apreciación de la prueba bajo la sana crítica, la que debe entenderse constituida especialmente por las reglas de la experiencia y de la lógica. En dicho contexto, el examen de los elementos del juicio debe conducir, de manera lógica, a una conclusión determinada, la que deberá tener relación con todos los elementos probatorios que fueron incorporados en el proceso. Con respecto a dichos elementos, y según lo establece el artículo 28 de la ley que crea los tribunales de familia, existe plena libertad probatoria para los intervinientes del proceso, siempre y cuando dichas probanzas tiendan a acreditar hechos pertinentes para la adecuada resolución del conflicto familiar sometido a conocimiento del juez.

Las partes de un proceso judicial cuentan con muchos recursos para fundamentar sus alegatos, y un perito de parte puede ser sumamente útil para tener una opinión experta que respalde sus posturas.

Rol del perito en sede penal

El inciso segundo del artículo 314 del Código Procesal Penal señala que «procederá el informe de peritos en los casos determinados por la ley y siempre que para apreciar algún hecho o circunstancia relevante de la causa fueren necesarios o convenientes conocimientos especiales de una ciencia, arte u oficio».

Al tenor de la norma citada, la procedencia de un informe pericial debe valorarse en la medida que fuese necesario un conocimiento especializado en un hecho o circunstancia de la causa que requiera conocimientos técnicos, ya que sobre esa materia emiten opinión. Es en este punto en el que se genera la diferenciación con los testigos, ya que este declara sobre hechos que presenció o escuchó. En cambio, el perito no ha presenciado los hechos en materia de juicio y, por lo mismo, emite opinión sobre el objeto de su pericia de acuerdo con las reglas de su ciencia o arte.

La fortaleza de la declaración pericial radicará, por tanto, en la coherencia lógica entre sus conclusiones y sus premisas fundantes, así como en la capacidad explicativa de todos los aspectos vinculados al fenómeno, persona o cosa que ha sido objeto de examen pericial (Horvitz y López, 2007: 303).

Las diferencias entre un perito y un testigo, como señalamos, es que el primero puede emitir opiniones o apreciaciones con respecto al objeto de su pericia y el segundo, en cambio, no puede emitir opiniones, limitándose a exponer lo que vio o escuchó en un contexto determinado.

Capítulo 8

Reflexiones finales y desafíos

No es posible terminar este trabajo sin señalar que todos aquellos intervinientes en los procesos judiciales, en el rol en el que nos encontremos, siempre tenemos que tener en consideración que nuestras acciones e intervenciones van a generar un impacto positivo o negativo, por lo que es responsabilidad de cada persona aportar para que la participación de los intervinientes, dentro del proceso judicial, pueda significar un experiencia reparadora y no victimizante, además de que permita un adecuado acceso a la justicia como derecho fundamental.

Por otro lado, es importante tener presente las dificultades asociadas a la complejidad permanente de articular y operar a nivel interdisciplinario, las expectativas por parte de la ciudadanía y de las víctimas, testigos o peritos en relación con el proceso judicial, la resistencias personales o institucionales por parte de algunas instancias en relación con el concepto de reparación y a sus implicancias prácticas, las apreciables diferencias en la manera en que se desenvuelven los distintos actores del proceso judicial, entre ellos jueces, fiscales, defensores, abogados y policías, y la inmadurez general de la redes para desarrollar un trabajo de redes sistemático y operativo.

Sin duda, nos queda por avanzar, en el entendido de seguir desarrollando políticas en materia de acceso a la justicia insertas en el marco de una «justicia a escala humana», que impliquen intervenciones que visualicen y promueven la justicia como un medio para dar respuesta a las necesidades de protección, participación, libertad e identidad en su sentido más amplio e integral, de manera que se favorezcan procesos efectivamente reparatorios.

Por último, y no menos importante, es relevante tener presente al funcionario o profesional que trabaja en contacto con personas (víctimas, testigos, peritos y otros usuarios) que se encuentra en una posición de gran vulnerabilidad y riesgo, al ser testigo permanente de situaciones de violencia y de conflictos. Esto, debido a que la asistencia a personas, desde cualquier área o contexto en que se desarrolle (salud, legal, judicial,

policial, etcétera), conlleva una serie de fuentes de tensión, entre las que pueden observarse tensiones relacionadas con las personas que atiende, características del hecho, tensiones relacionadas con factores personales y tensiones relacionadas con el contexto.

A partir de las fuentes de tensión, las personas que asisten pueden verse expuestas a un riesgo permanente de desgaste profesional de los equipos de trabajo, debiendo ser, por lo tanto, una tarea permanente desarrollar políticas de autocuidado de los equipos.

Referencias

- Achugar, Hugo (1992). «Historias paralelas/historias ejemplares: La historia y la voz del otro». *Revista de Crítica Literaria Latinoamericana*, 73.
- Anker, C. (2003). «Hacia un fenómeno de la victimización secundaria en niños». *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*: 117-118.
- Barudy, Jorge (1999). *El dolor invisible de la infancia*. Barcelona: Paidós.
- Beristain, Antonio (2007). *Atención a víctimas de delitos violentos: Reflexiones desde la práctica (2001-2007)*. Viña del Mar: Ril.
- Cantón Duarte, José y María José Cortés Arboleda (2000). *Guía para la evaluación del abuso sexual infantil*. Madrid: Pirámide.
- Cárdenas, Claudia y Soledad Grunert (2007). «Vulnerabilidad psicosocial en víctimas de delitos violentos. Una propuesta de evaluación». En *Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica* (pp. 97-116). Viña del Mar: Ril Editores.
- Cárdenas, Claudia, Soledad Grunert y Marcela Vásquez (2007). «La víctima en el proceso penal: Una propuesta de abordaje para la fase de resolución judicial». En *Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica* (pp. 71-92). Viña del Mar: Ril Editores.
- Cohen, Lawrence y Marcus Felson (1979). *Teoría de las actividades cotidianas*.
- Couture Peirano, Eduardo y Guillermo Fontán Sánchez (1960). *Vocabulario jurídico: Con especial referencia al derecho procesal positivo vigente uruguayo*. Montevideo: Bianchi Altuna.
- De la Fuente, Claudio y Marcela Rojas (2003). «Intervención en las narrativas previas a un juicio oral observadas en testigos». *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*: 163-175.
- Ellenberger, Henri (1954). «Relations psychologiques entre le criminel et la victime». *Revue Internationale de Criminologie et de Pólice Technique*, 8 (1).

- García de Diego, V. (1964). *Diccionario Ilustrado latino-español español latino*. 6.^a ed. Barcelona: Bibliografía.
- García, P. y M. Araña (2001). *Victimización judicial. departamento de personalidad, evaluación y tratamientos psicológicos*. Tenerife: Universidad de la Laguna.
- Gulota, Guglielmo (1987). *Las víctimas: La victimología y los retos de la pastoral penitenciaria*.
- Grunert Fernández, Soledad, Efraín Villalobos y Claudia Cárdenas Olmos (2003). «Un modelo de intervención reparatoria con víctimas en el contexto de la Reforma Procesal Penal». *Anales del V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*.
- Grunert, Soledad y Marcela Vásquez Machuca (2007). «Victimología: Aproximaciones para un modelo de intervención integral con víctimas». En *Atención a víctimas de delitos violentos: Reflexiones desde la práctica (2001-2007)*. Viña del Mar: Ril.
- Huerta, C. (2003). «Los medios de comunicación social como agentes de victimización secundaria». *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*: 199-206.
- Jelin, Elizabeth (2002). *Los trabajos de la memoria*. Madrid: Siglo XXI.
- Marchiori, Hilda (2004). *Victimología: La víctima desde una perspectiva criminológica*. 1.^a ed. Córdoba: Universitaria.
- Mendelsohn, Benjamín (1993). «La victimología como ciencia actual».
- Moliner, María (1998). «Testimonio». En *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos.
- Rodríguez Manzanera, Luis (1981). «Victimización criminal en la ciudad de Xalapa, Veracruz». *Estudios Jurídicos*, 10: 21.

Las víctimas, los testigos y los peritos en los procesos judiciales
de Claudia Margarita Cárdenas Olmos



Academia Judicial de Chile
Colección Materiales Docentes



Como parte del equipo de Tipografía,
trabajaron en este libro: Constanza Valenzuela, Ana María Moraga,
Ana María González y Marco Antonio Coloma

