



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PREGRADO**

“Experiencias de perspectivas de justicia: percepción de víctimas indirectas de homicidios sobre el proceso judicial”

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGA

PAMELA VEGA BIGORRA

Fondecyt de Iniciación 11160741: “El rol de las necesidades de justicia en la reparación y superación del delito en víctimas de delitos violentos”

**Académico Patrocinante : Ph. D. Decio Mettifogo Guerrero
Académica colaboradora: Ph. D. Daniela Bolívar Fernández**

Santiago de Chile, 2020

Resumen

A menudo, las víctimas de crímenes están frustradas o confusas respecto del sistema de justicia criminal. Aquellos que pierden a sus familiares producto de un homicidio, se les llama víctimas indirectas, quienes no sólo sufren a raíz de la pérdida, sino que también por la victimización secundaria ocasionada por su entorno. Las oportunidades de participar en los procedimientos penales están aumentando para las víctimas en el último tiempo, y por ello es importante conocer el impacto que tiene este involucramiento en aquellas que deciden comparecer. El presente estudio cualitativo se enfoca en comprender la experiencia de víctimas indirectas de homicidio tras el cierre de la causa, enfocándose en sus perspectivas de justicia. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas con 5 sujetos, que exploran diferentes ámbitos del procedimiento judicial. Los resultados muestran que la estructura y funcionamiento del sistema jurídico, limita la expresión de los intereses de las víctimas y que incluso, no asegura eficientemente el cumplimiento de los derechos de éstas. Ello impacta en su participación y en las expectativas que tienen respecto del proceso, de forma que les generan sensaciones de desigualdad, arbitrariedad e impotencia. Si bien el sistema jurídico es visto como una institución poco confiable y desprotectora, también lo vislumbran como un espacio clave en el desarrollo del duelo y en la obtención de justicia. Se discuten implicancias para políticas públicas y directrices futuras para la investigación en el área.

Palabras Claves: Homicidios, Víctimas Indirectas, Victimización Secundaria, Sistema de Justicia Criminal, Perspectiva de Justicia

índice

Introducción	4
Antecedentes Teóricos y Empíricos	6
Caracterización de los Homicidios y sus víctimas	6
Víctimas indirectas y victimización por homicidio	8
Experiencias de víctimas indirectas de homicidio con el sistema de justicia	13
Objetivos de Investigación	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos	22
Metodología	22
Tipo y diseño de investigación	22
Participantes	23
Técnicas de producción de la información	24
Análisis de Datos	25
Aspectos éticos	27
Resultados	29
1) Evaluación Global del Sistema Judicial:	29
2) Participación de la Víctima en el Proceso Judicial	32
3) Expectativas judiciales	42
Discusión y conclusiones	50
1) Derechos y deberes de las víctimas	50
2) Significación de la condena para las víctimas	57
3) Necesidad de seguridad	61
4) Limitaciones y futuras directrices	63
Referencias Bibliográficas	66
ANEXO A: Consentimiento informado	74
ANEXO B: Protocolo de Actuación ante Situaciones de Emergencia	77

Introducción

La victimización es un problema de carácter social, debido a que implica costos para la sociedad, además de significar una transgresión al derecho de integridad personal, impactando en el temor y la inseguridad de un individuo y su entorno (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015). Por ello, representa uno de los temas principales que más genera preocupación en la comunidad (Beyer y Vergara, 2006; Fandiño, Rúa, Moreno y Fibla, 2017).

Desde 2010 existe un interés creciente en recopilar antecedentes, sistematizar prácticas y organizar una política pública eficaz y adecuada para las necesidades de las víctimas de delitos en Chile, especialmente en el ámbito de atención a la salud mental y la asesoría jurídica (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015). Por lo general, los estudios de victimización y encuestas dan a conocer cifras aproximadas de personas que sufrieron un delito, en una determinada cantidad de tiempo y espacio geográfico, con el objetivo de determinar la incidencia y preponderancia de la victimización (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2016). Sin embargo, ésta no sólo afecta a la víctima directa de la ofensa, sino que también a los individuos que conforman su entorno. En virtud de ello, en los casos de homicidios cobran especial relevancia las víctimas indirectas, ya que ellas reciben la atención en salud mental y participan de las instancias judiciales en lugar de la víctima fallecida (Armour, 2002).

Históricamente, la investigación en homicidios se ha centrado en el lugar de ocurrencia, la razón y cómo el homicidio ocurre. Sin embargo, los avances de movimientos sociales en favor de las víctimas de delitos y las condiciones para que las víctimas expresen sus vivencias y reclamos en el debate público, han permitido progresivamente su posicionamiento como sujetos de atención y estudio clínico a lo ancho del mundo (Duce, 2014; Mastrocinque, Metzger, Madeira, Lang, Pruss, Navratil, Sandys y Cerulli, 2014; Rentschler, 2011). Nuestro país también ha seguido una tendencia similar: los estudios disponibles han tenido una perspectiva preventiva y circunstancial del homicidio como delito (ver Escaff, Guaita y Navarrete, 2012; Fundación Paz Ciudadana, 1999) así como también una orientación hacia el conocimiento sobre los ofensores que lo cometen, (ver Molina, Olavarría, Casas, Valdés y Valdés, 2011; Escaff et. al, 2012) más que dirigido a comprender la experiencia de victimización resultante. Al respecto, se ha documentado extensivamente las consecuencias del homicidio para las víctimas indirectas en diversos ámbitos (Armour,

2002; Conolly y Gordon, 2015; Van Wijk, van Leiden y Ferwerda, 2017) y como éstas afectan la salud mental de las mismas (Van Denderen, de Keijser, Huisman y Boelen, 2013; Zakarian, McDevitt, -Murphy, Bellet, Neimeyer y Burke, 2019). Sin embargo, no es el único proceso inherente a experimentar a raíz de un delito. El iniciar el paso por el sistema judicial que conlleva un homicidio puede agravar las consecuencias resultantes de la victimización primaria que sufren las víctimas, resultando que su experiencia se torne aún más traumática (Aldrich y Kallivayalil, 2013; Armour, 2006; Thompson, Norris y Barry-Ruback, 1996). Incluso, la estructura del sistema de justicia criminal vendría a incrementar e intensificar conductas perjudiciales en las víctimas que participan (Amick-McMullan, Kilpatrick, Veronen y Smith, 1989; Tufts, 2000) facilitando la sensación de insatisfacción con éste en general e impactando en el proceso de sanación y bienestar psicológico posterior a la vivencia experimentada (Amick-McMullan et. al., 1989; Malone, 2007; Parsons y Bergin, 2010).

En ese sentido, el presente estudio pone de relevancia la pregunta ¿cómo es la percepción de víctimas indirectas de homicidios con respecto al proceso judicial?, cuyo objetivo se plantea desde el análisis de los elementos positivos y negativos que influyen en la búsqueda del sentido de justicia de las víctimas. Se espera que, si se conocen las expectativas y deseos de ellas, se pueda responder efectivamente al cumplimiento de sus demandas de forma más precisa y cercana por parte del sistema judicial, contribuyendo al proceso de re-significación de la pérdida de un familiar. En este caso, el conocimiento de la percepción permite cuestionarse cómo es posible llegar a un nivel de justicia cuando el bien jurídico dañado es la vida. También es necesario considerar que las primeras impresiones de experimentar un delito están fuertemente teñidas por las emociones que genera, especialmente aquellos que involucran violencia interpersonal (Van Denderen, de Keijser, Gerlsma, Huisman y Boelen, 2014), circunstancias que han ayudado a elaborar la idea de la “víctima vengativa”.

Las ventajas de investigar a las víctimas radican en el mejoramiento de la articulación de los servicios intersectoriales entre las instituciones del Estado y la sociedad civil en función de brindar una mejor respuesta a las necesidades de éstas, con el fin de disminuir la victimización secundaria al conocer sus manifestaciones (Duce 2014; Englebrecht, Mason y Adams, 2014; Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015). Esto representa un tema relevante para aquellos organismos y programas que brindan asistencia de dicha población. A su vez, segmentar el estudio de las víctimas por delito sufrido permite tomar en cuenta las variables fenomenológicas, las consecuencias que se generan a partir de la ofensa en ellas, y en identificar las diferencias y similitudes que puedan existir al

momento de enfrentarse al sistema de justicia criminal en comparación con víctimas de otros delitos (Laxminarayan, 2012; Ten Boom & Kuijpers, 2010).

Al respecto, se ha investigado que una evaluación positiva de la experiencia en el sistema de justicia criminal podría tener un valor terapéutico para las víctimas (Parsons y Bergin, 2010; Wemmers, 2008; Wemmers, 2013). Dado ello, la importancia de estudiar los procesos judiciales que atraviesan la victimización para las víctimas indirectas radica en mejorar la comprensión y explicación de lo que significa para ellas lidiar con las consecuencias de un delito, contribuyendo a elaborar intervenciones eficaces y mecanismos de justicia adecuados que apunten a la reparación y superación del daño causado e incidiendo en el desarrollo de políticas públicas en materia de asistencia a víctimas, ofreciendo insumos para la evaluación de dicho impacto. Además, algunos investigadores teorizan que el incremento del foco en las víctimas en los procedimientos legales puede ser beneficioso para la justicia, para la participación de la víctima y para las formas en que los procedimientos penales reconocen las experiencias de las víctimas (Green, 2012). Si bien es cierto que las oportunidades de participación para las víctimas en los procedimientos penales han aumentado paulatinamente, la literatura disponible indica que sigue siendo necesario cuestionar sobre la habilidad que tiene el sistema de justicia para conocer y dar respuesta a las necesidades que tienen éstas (Achilles y Stutzman-Amstutz, 2006; Edwards, 2003, Herman, 2005).

Antecedentes Teóricos y Empíricos

Caracterización de los Homicidios y sus víctimas

En palabras simples, el homicidio es el acto de matar a otro. Armour (2006) define el homicidio como una decisión intencional que toma un sujeto de quitar la vida de otro. Sin embargo, es importante tomar en cuenta el carácter ilícito que tiene esta acción, considerándose como delito de parte de las instituciones internacionales a nivel mundial (United Nations Office on Drugs and Crime, [UNODC], 2014). Por su naturaleza, constituye la expresión más extrema de violencia interpersonal (Miller, 2009), siendo un elemento decisivo en la reducción de la confianza pública en los sistemas de ayuda y de seguridad y en el incremento de los niveles de miedo en las poblaciones donde ocurre con mayor frecuencia este delito (Martínez, 1996). En mayor o menor medida, es un problema que afecta a todas las razas y etnias (Hertz, Prothrow-Stith y Chery, 2005).

Dependiendo de las circunstancias del delito, el sistema judicial determinará la sanción penal a recibir por el ofensor. En el caso chileno, el Código Penal y la Ley 20.779 (Modificación al artículo 320, N°2 del Código Penal) establecen las sanciones acordes al delito de homicidio, en función de la tipificación que se le da según las características del caso. Las penas estipuladas para un ofensor adulto son el presidio mayor en su grado medio y presidio mayor en su grado máximo. En el primero, la sanción privativa de libertad consta entre 10 años y 1 día a 15 años, mientras que en el segundo caso puede variar entre 15 años y 1 día a 20 años (Biblioteca del Congreso Nacional, 2018). En ambos casos, se cuenta con posibilidad de beneficios si el ofensor cumple con ciertas condiciones.

En 2012, el territorio americano presentó el porcentaje más alto en comparación a los demás continentes en ocurrencia de homicidios intencionales con un 36%, correspondiente a un incremento de 8,5% entre el año 2010 y 2012 (UNODC, 2014). Sin embargo, pareciera ser que Chile no aporta significativamente a esta cifra, siendo uno de los países de América del Sur con una tasa estable y relativamente baja de homicidios, con aproximadamente un 3,5% de homicidios en promedio entre el año 2005 y 2012. Esta cifra se asemeja más al perfil criminológico de los homicidios correspondiente a países europeos (UNODC, 2014). Aunque sea un delito de alta complejidad, afecta a una cantidad relativamente pequeña de víctimas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015). Según datos reportados por Fiscalía de Chile (2019), el conjunto de víctimas de homicidios representa solo el 0,17% del total de víctimas de delitos reportadas en Chile, figurando como el 20° lugar de 21 categorías de delitos sancionables en el país. Dada su naturaleza, el homicidio presenta baja tasa de cifra negra, configurándose con un 20% en comparación a otros delitos en Chile (Subsecretaría de Prevención del delito, 2015). Por lo general, los homicidios son cometidos por hombres (UNODC, 2014; Zinzow, Rheingold, Hawkins, Saunders y Kilpatrick, 2009) y en la mayor parte de los casos, en contexto de riña con estado alterado de consciencia (Escaff et. al., 2012) Los ofensores tienden a ser identificados por el sistema judicial en un 70% de los casos (Fiscalía de Chile, 2018), por lo que es posible iniciar un proceso acusatorio contra éstos.

Ciertas características sociodemográficas de la población han sido asociadas al incremento en la probabilidad de ser víctima de un homicidio. En general, el fenómeno afecta más a los hombres que a las mujeres y, en un rango etario entre los 15 y 29 años (UNODC, 2014), lo cual se condice con la tendencia nacional (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015), centrándose mayormente en la población adulto joven entre los 18 y 39 años. Por añadidura, en Chile se reportó que el 94,1% de los homicidios afecta a víctimas

pertencientes a un estrato socioeconómico bajo (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015), cifra que coincide con lo reportado por algunos estudios en que se ha observado que una gran concentración estadística de homicidios existe en población “socialmente desaventajada” en espacios urbanos (Jones-Webb y Wall, 2008).

Víctimas indirectas y victimización por homicidio

En la literatura, los familiares de las víctimas de homicidios han sido referidas como “víctimas secundarias”, “sobrevivientes”, “indirectas” y “co-víctimas” (Aldrich y Kallivayalil, 2013; Asaro, 2001; Conolly y Gordon, 2015; Monk, Neylon y Sinclair, 2003; Pastia y Palys, 2015; Rock, 1998; Van Wijk, et. al., 2017; Zinzow et. al., 2009). Ellos son individuos que tienen una conexión familiar con la víctima de homicidio y por tanto, son indirectamente victimizados, en primera instancia por la pérdida del ser querido y por las posteriores consecuencias del delito (MacVane, Miranda y Molina, 2003). Aunque es un grupo que por lo general no se registra en las estadísticas (Armour, 2002; Hertz et. al., 2005), sí es posible estimar una cantidad de personas afectadas. Se ha sugerido que cada víctima de homicidio deja entre 7 a 10 parientes cercanos, sumando otros significativos, tales como vecinos, amigos y compañeros de trabajo (Redmond, 1989). Sin embargo, Murphy, Braun, Tillery, Cain, Johnson y Beaton (1999) sugirieron que son aproximadamente 4 víctimas indirectas las que tienen que lidiar cercanamente las consecuencias de la muerte de la víctima.

Desde el interaccionismo simbólico, Rock (1998) plantea que las víctimas indirectas de homicidios interpretan la muerte del ser querido a través de su propio sistema de creencias, muchas veces, alejado de la experticia criminológica. Se refieren a un pasar simbólico que fuerza una comprensión que no logrará ser entendida por aquél que no ha pasado por esa experiencia. Así, las víctimas tratan de capturar y reproducir su comprensión de la razón del delito a través de narrativas personales y testimonios, santuarios y memoriales, poemas e informativos.

Existe un ámbito de investigación creciente centrado en las víctimas indirectas de homicidios, que se propone separarlas de otras muestras genéricas de víctimas tanto en su relación con el sistema penal, como desde su apreciación clínica y social. Algunas características sociodemográficas son la tendencia del origen caucásico, mujeres, graduadas de bachillerato y con un empleo (Fox y Zawitz, 2007; Zinzow et.al., 2009), las cuáles pueden actuar como mediadores (al estar presentes o ausentes) en el desarrollo de ciertos cuadros clínicos. Zinzow y colegas (2009) estimaron que aproximadamente el 15%

de la población adulta joven es una víctima indirecta que perdió a un familiar a raíz de un homicidio.

Las víctimas indirectas de homicidios son dramáticamente diferentes de otras víctimas de delito en tanto ellas son víctimas secundarias (Green y Pomeroy, 2007; Hertz et. al., 2005; Redmond, 1989; Simmons, Duckworth y Tyler, 2014; Zinzow et. al., 2009), aunque puede que ellas mismas se perciban como víctimas directas del homicidio (Marsh y Melville, 2009). Por lo tanto, deben ser reconocidas como individuos dignos de preocupación y en necesidad de cuidado clínico y atención de servicios sociales especializados. Si bien es tarea de los trabajadores sociales y profesionales de la salud mental ayudarlas en la adversidad mediante la identificación, reducción o eliminación de posibles obstáculos en su proceso (Armour, 2006), todos los actores que están presentes durante el duelo posterior a la muerte de la víctima deben facilitarlos, incluyendo a las autoridades del sistema de justicia criminal. Esto no sólo implica una visión psicosocial, sino que también desde el quehacer jurídico en tanto puedan ampliar los límites que tienen sus derechos de saber y de hacer justicia (Armour, 2002).

Si bien hay características que comparten con otras víctimas de delitos, las víctimas indirectas de homicidios se destacan por cuatro aspectos únicos que deben lidiar (Hertz et. al., 2005): 1) son los delitos más expuestos en los medios de comunicación, 2) tienen relaciones sociales que pueden verse tensionadas/ausentes durante el duelo si el ofensor es parte de la familia o pertenece a la red social cercana de las víctimas, 3) los familiares y amigos están preocupados por posibles deseos de venganza y 4) durante el duelo, necesitan negociar con el sistema de justicia y todos sus obstáculos.

La victimización por homicidios debe entenderse desde las características que implica una muerte violenta, es decir: su condición de imprevisto, la falta de anticipación, la violencia utilizada, posibles mutilaciones, destrucción, aleatorización de la víctima y/o posible prevención del suceso (Aldrich y Kallivayalil, 2013; Armour, 2006; Miller, 2009; Rando, 1993; Zinzow et.al., 2009). En ese sentido, el proceso de duelo que procede de un homicidio es distinto de aquél que se da en muertes por causa natural, debido a las reacciones traumáticas, las actitudes sociales negativas y la dificultad en encontrar sentido a esta experiencia (Armour, 2006; Asaro, 2001), además de la sensación de vulnerabilidad ante la intención deliberada de matar una persona y la transgresión de la idea de mundo seguro (Aldrich y Kallivayalil, 2013). Simmons y colegas (2014) la describen como “una experiencia desestabilizadora que destroza su sentido de normalidad” (508pp).

La posterioridad a la muerte del ser querido está marcada principalmente por el duelo. En la literatura, específicamente al duelo de esta población se le ha llamado “duelo complejo” o “duelo traumático” (Rando, 1993). Miller (2009) describe este proceso como la dificultad en la habilidad de reconstruir la realidad de una manera personalmente significativa a partir de la muerte del ser querido por un homicidio. A pesar de que este tipo de duelo es profundamente personal, la pérdida de un individuo también es inevitablemente social, por lo que esto hace que las víctimas indirectas tengan que enfrentarse a diferentes expectativas de los miembros de la familia, la comunidad y la sociedad en general (Armour, 2006). Si bien hay características comunes entre lo que se entiende pública y personalmente de cómo sobrellevar el dolor, las nociones de “recuperación” y “curación” tienden a diferenciarse con el paso del tiempo, haciendo que los individuos se distancien de un consenso público y a menudo, se vuelvan ansiosos por no llevar un duelo de la forma correcta (Miller, 2009). Sin embargo, no existe una trayectoria predecible de este tipo de duelo (Aldrich y Kallivayalil, 2013). A menudo, las víctimas indirectas se ven forzada a interactuar con organizaciones y personas no familiares, preguntas urgentes y repetitivas, procedimientos deshumanizantes e intrusiones en la vida personal de cómo debería ser un duelo privado. En entornos donde las víctimas indirectas están involucradas en violencia doméstica, actividades criminales o abuso de sustancias y/o que pertenecen a un grupo social marginal, se considera que están viviendo un “duelo marginado” (Miller, 2009). Se cree que este tipo de duelo es desafiante para las víctimas indirectas, ya que pueden experimentar desdén, juicio y culpa por parte de miembros de la sociedad, el sufrimiento por la pérdida del ser querido y, además, luchar para convencer a los demás de que las vidas de las víctimas fallecidas importan (Aldrich y Kallivayalil, 2013).

En la literatura se ha descrito la sinergia del duelo traumático desde dos polos (Aldrich y Kallivayalil, 2013; Asaro, 2001): a) la angustia traumática significativa (asociada a pensamientos intrusivos, flashbacks, pesadillas, fantasías proyectivas del homicidio) y b) angustia de separación (anhelo doloroso por la persona fallecida y deseo de negar o evitar la muerte). A pesar de que hay aspectos comunes a otros duelos, la sintomatología tiende a presentarse de forma intensa y prolongada (Asaro, 2001). El terror a la re-victimización de sí misma o de un familiar/amigo cercano está latente durante el periodo posterior al homicidio, que puede manifestarse en una ansiedad frenética por su bienestar a través de acciones desesperadas (Mastrocinque et. al., 2014). Individualmente, aparecen sentimientos de angustia continua y creciente, disminución de la autoestima, pérdida de la confianza en sí mismo y de empatía por los demás, e incluso la pérdida del interés y

capacidad para planificar a futuro. El sí mismo, las relaciones interpersonales, el mundo y el futuro pasan a carecer de sentido, en donde se manifiesta un desapego desconcertante hacia todo lo demás que no sea la víctima fallecida, aumentando una disposición de alienación (Aldrich y Kallivayalil, 2013).

Estos cambios se relacionan directamente con el quiebre de la idea de “mundo seguro” a raíz del delito (Mastrocinque, et. al., 2014; Redmond, 1989). De hecho, para aquellas víctimas indirectas que tienen creencias religiosas, surge un cuestionamiento hacia la fe y a Dios, o se vuelven más creyentes (Aldrich y Kallivayalil, 2013; Asaro, 2001). Las rumiaciones excesivas se alimentan de sentimientos de culpabilidad y recriminación por no haber prevenido esta situación, o haberla sobrevivido y la víctima no, y arrepentimiento respecto de hechos pasados en su relación con ella (Asaro, 2001). Incurren en estados de fantasía con respecto al ser querido y lo que hubiese sido su porvenir, así como las expectativas que tienen de como responderá la justicia ante este suceso traumático (Armour, 2006; Simmons et. al., 2014). Los estados de rabia promueven fantasías de venganza que pueden entrar en conflicto con sus creencias religiosas o morales, y se pierde la noción de control e independencia respecto del acontecer y quehaceres diarios (Asaro, 2001). Es de esta forma, como se visualiza que, sumado al proceso de duelo, las víctimas indirectas tienden a experimentar sintomatología de estrés Post Traumático y Depresión-Ansiedad (McCullough, Bellah, Kilpatrick y Johnson, 2001).

Además de los efectos psicológicos, se ha estudiado cómo la victimización por homicidios impacta en otras áreas de desempeño de las víctimas indirectas. Con frecuencia, experimentan dolores de cabeza, estómago, afecciones cardíacas, problemas de sueño, cansancio, desórdenes alimenticios, ideación suicida o abuso de sustancias a raíz del delito (Mastrocinque et. Al., 2014; Miller, 2009; Van Wijk et. al., 2017), cuadros que disminuyen con el pasar del tiempo pero que pueden exacerbarse en algunas etapas del sistema de justicia criminal (Van Vijk et. al., 2017) o ante hechos o pensamientos respecto de la muerte de la víctima (Armour, 2006; Asaro, 2001). Es probable que ellas se encuentren con asistencia psicológica y/o psiquiátrica (o que con el tiempo, la soliciten) luego del delito (Van Denderen et. al., 2013).

Por otra parte, casi todas las familias tienen problemas financieros, relacionados con la pérdida de una fuente de ingreso monetario, la incapacidad de pagar hipoteca y el enfrentamiento a costos adicionales como el funeral de la víctima y procedimientos penales (Malone, 2007; Van Vijk et. al., 2017). La rigidez administrativa en cuanto a la cancelación

de suscripciones, clasificación de papeleo, pago de cuentas y arreglos fúnebres puede ser una carga considerable para las familias (Conolly y Gordon, 2015; Van Vikj et. al., 2017). En el aspecto laboral, en un principio pueden quedar parcialmente inhabilitados para trabajar debido al propio sufrimiento por la pérdida o a que deben atender procedimientos legales (Asaro, 2001). Algunas víctimas indirectas tienden a desconcentrarse o ejecutar mal sus funciones, e incluso podrían llegar a perder su empleo en el largo plazo (Conolly y Gordon, 2015).

Algunos cambios en las dinámicas de socialización a nivel familiar y comunitario también han sido descritos para las familias. El impacto de la muerte violenta hace que ellas terminen por alejarse progresivamente de amigos y colegas y, por tanto, sus fuentes de apoyo social tienden a disminuir en función del estigma del homicidio (Conolly y Gordon, 2015; Miller, 2009) y de las tensiones generadas por las expectativas que tienen los demás respecto de cómo deben vivir su duelo o el deseo de que vuelvan a ser como eran antes del incidente (Aldrich y Kallivayalil, 2013). Las estructuras familiares se reorganizan a sí mismas en las responsabilidades y roles diarios de cada miembro, entrando en conflicto, y cambiando la forma de comunicación entre ellos (Conolly y Gordon, 2015). En caso de que haya hijos menores de edad que dejó la víctima fallecida, se plantean problemas y responsabilidades en torno a su crianza para los demás familiares (Mastrocinque et. al, 2014). La desintegración familiar es aún más devastadora cuando el ofensor pertenece a la misma familia, siendo lo más común que el victimario sea el padre de familia y la madre, la víctima (Asaro, 2001; Stöckl, Devries, Rotstein, Abrahams, Campbell, Watts, García-Moreno, 2013).

Los problemas generados a partir de la interacción con medios de comunicación también representan una fuente de estrés, rabia y angustia para las víctimas indirectas (Miller, 2009). La cobertura inadecuada del suceso, la exposición de la información personal de la víctima en los noticieros y programas de televisión, la pérdida de interés por parte de éstos una vez que se resuelve el caso (Van Vijk et. al., 2017), forzar a las víctimas a dar entrevistas y hacerlos sentir culpables por la muerte de su ser querido (Barak-Brandes y Shaul, 2014), son algunos puntos conflictivos para ellas. También existe tensión por parte de las familias en cuanto al grado de influencia que los medios de comunicación pueden tener sobre las decisiones que toman las autoridades judiciales con respecto a sus casos (Pugach, Peleg y Ronel, 2017), aunque Greer (2007) plantea que la creciente importancia de las representaciones visuales del delito favorece la influencia general de las víctimas durante las audiencias.

Saco y Dirks (2018) estudiaron el proceso de duelo de las víctimas indirectas de homicidio, en el cual establecen que para ellas la palabra “cierre” no significaría lo mismo culturalmente para todos aquellos que no han sufrido este tipo de delito, porque la misma sociedad genera instancias donde constantemente se refieren al ser querido que murió (conversaciones familiares, tribunales y/o aniversario de fechas importantes). En realidad, no hay un final del proceso, aunque haya sentencia, porque las víctimas indirectas aspiran a mantener una conexión con la memoria de la persona fallecida, lo cual sería mejor interpretado como un proceso de aceptación y superación del suceso, y el cual generalmente está ligado a la espiritualidad (Johnson y Zitzman, 2018).

Experiencias de víctimas indirectas de homicidio con el sistema de justicia

Las víctimas de delitos suelen verse así mismas como “dobles perdedoras” (Armour, 2006), concepto del cual las víctimas indirectas de homicidios no quedan fuera. La primera pérdida es la del ser querido y luego son victimizadas secundariamente por la sociedad y las instituciones relacionadas al delito. Gekoski (2013) la define como un sentimiento por parte de las víctimas que han sido sometidas a un trato, actitudes, comportamientos, respuestas y/o prácticas inadecuados, insensibles o inapropiados por parte de la justicia penal y las agencias asociadas. Representan un conjunto de elementos, que pueden ser medibles en tanto que se considere que hay un potencial del sistema de justicia criminal para causar daño a las víctimas de delitos, a través de la indiferencia y del maltrato (Englebrecht et. al., 2014). Todo esto deviene en el agravamiento o exacerbación del trauma original, impactando en el ajuste psicológico de la víctima (Milman, Williams y Rheingold, 2018).

Históricamente, la presencia de las víctimas de delitos ha sido limitada en el sistema judicial. Sin embargo, hay estudios en que la mayoría de los funcionarios judiciales tiende a expresar ideas positivas respecto de la importancia que ello tiene para el bienestar mental de la víctima en tanto de desarrolla su visión su justicia (Englebrecht, 2011; Goodrum, 2013). La integración de la víctima al sistema y el impacto de ello en el mismo no pareciera ser tan clara, así como tampoco lo que las víctimas desean ni cómo el sistema de justicia criminal llega a conocer esas necesidades y satisfacerlas. Con respecto a lo anterior, algunos investigadores se han centrado en estudiar algunos aspectos del sistema judicial que las víctimas asocian con satisfacción o insatisfacción dentro de su experiencia.

Simmons y colegas (2014) encontraron que el estado del caso era importante a la hora de determinar el nivel de satisfacción de las víctimas indirectas y la intensidad y tipo de sintomatología que presentaban. Para un mejor orden, se dividen los aspectos de acuerdo con el curso estándar de procedimientos que suele seguir el desarrollo de un caso judicial:

1) Fase de Investigación:

Generalmente, los primeros individuos con los cuales deben interactuar las víctimas son los policías. Ellos se encargan de iniciar la investigación del delito, que determinará las circunstancias de muerte de la víctima y quien es la persona sospechosa de cometer el delito. Esta primera fase es donde se presenta mayor cantidad e intensidad de síntomas traumáticos en las familias que en todo el proceso judicial (Simmons et. al., 2014).

En específico, Amick McMullan y colaboradores (1989) lograron establecer que la variable manejo de la investigación del homicidio tenía efectos positivos en el bienestar psicológico de las víctimas. La satisfacción con el departamento de policía se asociaba únicamente con el desarrollo del duelo complejo (Milman, et. al, 2018), por ser la institución que facilita el conocimiento de la muerte de la víctima, aunque también el sistema judicial como un todo incrementa la probabilidad de desarrollar duelo complejo debido a que socava creencias fundamentales acerca de la naturaleza del mundo (Armour 2006; Zakarian, et. al., 2019).

En primera instancia, las víctimas indirectas desean saber con exasperación y premura todos los hechos respecto al homicidio (Asaro, 2001; Englebrecht et. al., 2014) y si bien no es lo único central, este conocimiento detallado permite iniciar el proceso de duelo en las víctimas (Aldrich y Kallivayalil, 2013; Asaro, 2001). Goodrum (2007) apuntó que las víctimas indirectas de homicidio desean saber toda la información respecto del delito y su investigación. Cuando el tiempo de espera por saber las causas de la muerte y en qué condiciones ocurrió es prolongado, esto resulta una fuente de insatisfacción intensa para las víctimas indirectas (Conolly y Gordon, 2015; Pastia y Palys, 2015; Thiel, 2015; Van Wijk et. al., 2017).

La información que proveen los policías es crucial en la sensación de bienestar de las víctimas. A veces, las familias deben hacer tanto esfuerzo por recibirla, que optan por recurrir a otras fuentes, incluyendo al ofensor mismo (Pastia y Palys, 2015). La insuficiente y poco confiable información, extraída de conversaciones privadas con policías o demás

autoridades de justicia, hace que las víctimas tiendan mostrarse disconformes con la labor realizada por investigadores. Cuando no hay respuesta a todas las preguntas que les hacen a los policías, las ignoran o solo los hacen partícipes de responder preguntas cuando éstos requieren algo, incrementa la frustración hacia la institución (Stretesky, Cope, O'Connor, Hogan y Unnithan, 2016; Thiel, 2015). Un tipo de información que es de interés saber para las víctimas, es que el responsable del delito ha sido capturado (Saco y Dirks, 2018), necesitando que se les notifique de forma personal (Pastia y Palys, 2015).

El trato que reciben de los policías también es determinante en la satisfacción percibida, pero la simpatía de éstos se percibe como algo azaroso en el caso a caso (Goodrum, 2007; Pastia y Palys, 2015). Muchas veces éstos cuestionan la conducta que tuvo la víctima previa a su muerte, haciendo que las familias se sientan culpables y frustradas en lugar de verse compadecidas (Englebrecht et. al., 2014). A veces pueden recibir respuestas inadecuadas de los policías en cuanto a la desaparición de la víctima, tales como comentarios que minimicen las razones de su ausencia o cuestionen su calidad de posible víctima por sus características. Incluso, las mismas familias pueden llegar a ser tratadas como sospechosos de la desaparición de la víctima. Cuando los policías refuerzan la idea de culpabilidad del ofensor y no enfatizan en la responsabilidad de la víctima, esta actitud ayuda en el proceso de significación de las familias (Thiel, 2015).

El contacto frecuente y constante hace que las familias tengan menos probabilidad de creer que los policías se han rendido con la investigación, y sea más probable que se sientan satisfechas con el sistema jurídico como estructura (Stretesky et. al., 2016). En ocasiones, los policías no devuelven las llamadas a las víctimas (Conolly y Gordon, 2015; Pastia y Palys, 2015) incrementando sus sensaciones de incertidumbre e impotencia.

La escena del crimen debe ser preservada a toda costa para asegurar un sondeo minucioso y preciso. Sin embargo, para las familias es difícil lidiar con esto ya que se las aleja del lugar de los hechos, siendo que necesitan cerciorarse de que no se ha cometido una equivocación. Es algo contradictorio, ya que, si bien las víctimas desean estar ahí, también se quejan de que el lugar de la evidencia no se preserva bien. Al respecto, Goodrum (2007) plantea que es necesario para las víctimas despedirse del cuerpo, porque ello activa la capacidad del individuo de aceptar el suceso ocurrido, procedimiento que debe llevarse a cabo en algún momento cercano al homicidio.

En esta primera fase, es cuando se produce el primer cuestionamiento que se hacen las víctimas respecto de su rol dentro del proceso judicial. Ellas desean tener la oportunidad de ser informantes, elaborar sus sospechas, mostrar evidencia y que la policía las escuche con una actitud de respeto (Goodrum, 2007; Wemmers, 2008).

2) Fase de Procedimiento Penal:

La satisfacción general de la víctima pareciera estar más relacionada con los aspectos de la experiencia del proceso en su conjunto, más que con el resultado final del mismo (Goodrum, 2007). Sin embargo, esta fase no está exenta de la manifestación de síntomas traumáticos de las víctimas, aunque tienden a disminuir conforme el caso avanza en el proceso penal (Simmons et. al., 2014). Amick McMullan y colaboradores (1989) descubrieron que las víctimas indirectas de homicidios que están insatisfechas con su experiencia en el sistema jurídico o con el resultado del juicio, exhibían altas tasas de depresión y ansiedad severas. Años más tarde, Milman y colaboradores (2018) establecieron más específicamente que los síntomas depresivos se asociaban únicamente cuando se consideraba el sistema jurídico como un todo, ya que éste vendría facilitando cogniciones negativas en los individuos. El Estrés Postraumático que las víctimas experimentan, si bien se origina a raíz del delito, su mantención durante el procedimiento judicial vendría siendo resultado de la exacerbación de desventajas socioeconómicas anteriores o posteriores al homicidio en las que se encuentran las víctimas (Milman, et. al., 2018).

Cuando las víctimas son quienes deben iniciar contacto con el sistema judicial por su cuenta, sienten ineficiencia por parte de las autoridades (Pastia y Palys, 2015). Una de las sensaciones más comunes para las víctimas indirectas de homicidios es verse en la necesidad de luchar por hacerse un puesto en el sistema (Englebrecht et. al., 2014; Saco y Dirks, 2018). La pérdida de la vida es un asunto público, que es vista como una ofensa al Estado y la sociedad, de tal modo que se pierde la personalización de la figura de quienes cercanamente fueron afectados por el delito. Dado ello, no saben que rol ocupan dentro del sistema jurídico ni la naturaleza de su participación, que, de ser necesario para fines investigativos, ha sido relegada a ser un testigo (Englebrecht, 2011; Thiel, 2015). Sin embargo, cuando la participación de la víctima implica que a las autoridades no se les permita hacer bien su trabajo o les cambien su rutina diaria, se generan conflictos entre ambas partes (Englebrecht et. al., 2014; Goodrum, 2007), haciendo que los actores judiciales tengan menos disposición de brindarles un trato adecuado (Goodrum, 2013).

La mayoría de los procesos del sistema judicial toman tiempo excesivo, lo que es un factor que incrementa las complicaciones del duelo y produce malestar en las víctimas indirectas (Saco y Dirks, 2018; Thiel, 2015). Pueden verse involucradas en múltiples juicios, los cuales en ocasiones se retrasan o demoran intervalos largos de tiempo entre ellos y, en caso de que no les satisfaga el resultado del juicio, eso implicaría años de apelaciones (Simmons et. al., 2014; Stretesky et. al., 2016).

Uno de los componentes interpersonales peor evaluados del sistema judicial, es la interacción que tienen los funcionarios con las víctimas. La falta de compasión, una actitud poco empática y distante, abierta hostilidad e insensibilidad hacia ellas, repercute en su autoimagen y disposición hacia la institución (Conolly y Gordon, 2015; Englebrecht etl. al., 2014). De hecho, aquellas víctimas que han sido pobremente informadas o han sido tratadas con poca gentileza, desconfían del sistema jurídico (Pastia y Palys, 2015). Ellas necesitan un trato genuinamente amable, compasivo, soporte emocional, validación, escucha y credibilidad ante su relato.

Los fiscales son una figura fundamental para la sensación de justicia de las víctimas, al ser ellos quienes representan el interés por la seguridad pública. En los fiscales, se deposita mucha confianza y expectativas (Thiel, 2015), a pesar de que su trabajo no se oriente principalmente al resguardo de la víctima. La labor de carácter informativo que ellos cumplen, en ocasiones no representa una fuente de conformidad para las víctimas. Al contrario, éstas acusan de problemas de comunicación con ellos (Van Wijk et. al., 2017), al no ser informados de ciertas cosas, ser informados tarde o no se les explica adecuadamente cómo funcionan los procesos de la corte (Conolly y Gordon, 2015; Englebrecht et. al., 2014; Wemmers, 2008). Respecto de las decisiones que ellos toman, las víctimas sienten mayor involucramiento cuando son consultadas por la pena que pedirán en juicio (Englebrecht et. al., 2014) y disminuye su bienestar cuando éstas no son consultadas acerca de los acuerdos que los fiscales ofrecen a la contraparte (Goodrum, 2007). De todas maneras, las sugerencias que hacen las víctimas siguen siendo vistas por parte de los fiscales como intrusivas y poco apropiadas para la investigación, lo cual redundando en sentimientos de frustración para ellas.

No todas las víctimas pueden costearse un abogado personal que los represente directamente en el proceso judicial. Aquellos que tienen acceso, han tenido mayor satisfacción ya que éstos les ayudan a desenvolverse de mejor forma por el sistema jurídico

y se centran en la negociación de la participación de la víctima en el mismo, protegiendo sus intereses personales (Englebrecht, 2011).

Fiscales y abogados han sido señalados como aquellos que deben encargarse de la preparación de las víctimas en el sistema. Pastia y Palys (2015) estipularon que las familias que iban mejor preparadas para las audiencias sabían de anticipación que rol tendrían y que lo que podría pasar en ellas. En ellos recae la tarea de trabajar las expectativas de las víctimas en cuanto a lo que puede esperarse en términos de condena, y son percibidos como deshonestos por ellas cuando no se logran los acuerdos inicialmente discutidos (Englebrecht, 2011; Pastia y Palys, 2015).

Para Goodrum (2007) uno de los conflictos que genera mayor insatisfacción en las víctimas, es el flujo de la información. Las víctimas necesitan y desean mantenerse informadas constantemente del proceso judicial y la investigación (Englebrecht et. al., 2014). Debe ser clara, precisa, de utilidad y lo más próxima posible a la ocurrencia del delito. Si ellos les explican a las víctimas los procedimientos penales que correspondan, incentivan la sensación de involucramiento en ellas. La desinformación respecto de cuáles son los servicios que podrían ayudar a las víctimas en su situación y cómo funcionan, representan un interés poco resuelto por parte de la institución (Pastia y Palys, 2015), teniendo que tomar ellas la iniciativa e incluso organizarse con otras víctimas.

La oportunidad de realizar una declaración de impacto es la forma de participación de la víctima más documentada en la literatura. Para algunos Estados, la participación de la víctima es totalmente voluntaria en casos de homicidios (Englebrecht, 2011), teniendo ellas la decisión de declarar o no. Cuando las víctimas pueden crear y entregar una, es más probable que su necesidad de ser escuchados sea satisfecha (Englebrecht et. al., 2014). A pesar de ello, Erez, Roeger y Morgan (1997) indicaron que el uso de la declaración de la víctima no incrementaba su satisfacción con el sistema. Probablemente, esto se debe a que las autoridades tienden a neutralizar y pulir las declaraciones de la víctima, limitándolos en el contenido de la misma y redirigiendo hacia qué y hacía quienes se realizaba (Englebrecht et. al., 2014). No existe consenso respecto de lo que debe incluir una declaración de impacto, pero se ha estudiado que más que ejercer una influencia en los jueces en cuanto a la severidad del castigo determinado, lo tendría más en la proporcionalidad de éste (Englebrecht, 2011).

En relación con el ofensor, las víctimas presentan disconformidad cuando no se les informa o no tienen claridad de los cargos que se le imputan (Pastia y Palys, 2015). Ligado a mediaciones en el contexto de justicia restaurativa en algunos países, el hecho de poder obtener respuestas a preguntas que los policías no pueden responder (tales como las razones del homicidio) de parte del ofensor, ha impactado en su alivio posterior (Pastia y Palys, 2015).

3) Fase de Juicio y Condena:

En general, en los tribunales que funcionen con una lógica adversarial, las familias de las víctimas tienden a ver el juicio como una competencia entre dos partes más que un intento por saber que ocurrió realmente con el homicidio y por qué (Kirchengast, 2011; Thiel, 2015). También es vivido como un espacio carente de emocionalidad, ya que cuando las familias pueden estar presentes en él (y durante un tiempo poco significativo), las autoridades judiciales los restringen al punto que deben contener y reprimir sus emociones dentro de la sala por sí mismos (Englebrecht et. al., 2014).

Lo importante a considerar es que para muchas de las víctimas, la decisión del tribunal y los significados morales y las nociones de verdad y justicia que conlleve, probablemente tendrán resultados específicos en sus patrones de duelo (Thiel, 2015), complicando y alargando su proceso de duelo y experiencias traumáticas (Aldrich y Kallivayalil, 2013; Armour, 2002; Asaro, 2001).

Englebrecht y colaboradores (2014) documentaron que a las víctimas les daba la sensación de que tenían que conformarse con lo que pareciera ser el mejor trato para el sistema. Ello conlleva a que ellas se cuestionen la cantidad de años sentenciados, con los cuales no muchas veces están conformes (Saco y Dirks, 2018), y cómo ello implica la devaluación de la vida de la víctima del homicidio. No es solo que las familias presenten dificultades en aceptar la condena del ofensor, es que ésta no es representativa del daño experimentado a raíz del delito y son más bajas de lo que esperan o les prometen en primera instancia (Armour, 2002; Englebrecht et. al., 2014; Milman et. al., 2018; Saco y Dirks, 2018). Por ello, las víctimas ven al sistema como laxo ante la determinación del castigo y, bajo determinadas circunstancias, perciben que hay razones de género, etnia, niveles socioeconómicos o estatus social que podrían fomentar la disparidad de las decisiones.

Si es que tuvieron la posibilidad de dar una declaración de impacto, sienten que ésta no tuvo ninguna influencia en las decisiones de los jueces ni en el desarrollo del caso (Englebrecht et. al., 2014). Las víctimas desean participar de la toma de decisiones, aunque no hay hasta ahora evidencia de que deseen asumir responsabilidad en la decisión que involucra la condena (Pastia y Palys, 2015). Tan solo se ha visto que cuando el juez incorpora en su decisión final las palabras que la víctima dijo en su declaración de impacto, esto brinda mayor sensación de legitimidad en la sentencia. Pastia y Palys (2015) estudiaron que esta actitud empática, de cualquier autoridad judicial incluyendo los jueces, ha correlacionado con altos niveles de satisfacción y con mayor voluntad de aceptar ciertos resultados.

El cierre del caso por sí mismo, no resuelve los síntomas de trauma generados por el delito o por la victimización secundaria, pero los disminuyen (Armour, 2006; Saco y Dirks, 2018; Simmons et. al., 2014). Quizás cierto tipo de condena podría correlacionar con mayor satisfacción para las víctimas, pero en específico se ha documentado que para algunas de ellas la pena de muerte ha sido necesaria para sentir que obtuvieron justicia (Armour y Umbreit, 2006; Saco y Dirks, 2018), incluso si se ha perdonado al ofensor (Barrile, 2015). Por último, hay víctimas para las cuales derechamente no existe justicia en los casos de homicidio, debido a la pérdida del bien de la vida (Saco y Dirks, 2018), impactando en el desarrollo del duelo posterior.

No todos los casos de homicidios terminan con una sentencia condenatoria. El hecho de que el ofensor, no sea castigado de ninguna forma produce una insatisfacción muy intensa en las víctimas (Stretesky et. al., 2016). Es la situación de asesinatos sin resolver, ofensores que se suicidan, el ofensor es absuelto de los cargos o no es posible identificarlo.

En el primer caso, Stretesky y colaboradores (2016) apuntaron que las víctimas sentían que, a causa de diversos factores, la policía se daba por vencida para continuarla. La comunicación poco constante con las autoridades, la actitud negativa sostenida en el tiempo de los policías y el hecho de que ellos no les provean de avances, devolverles las llamadas o notificaciones de cambios de personal en la investigación, hace que las víctimas indirectas perciban que la policía se ha conformado con la situación, lo cual incide en la intensidad con que se vive el duelo complicado. Sin embargo, si creen que la policía les provee de información que ellas consideran importante y la comunicación es satisfactoria, es menos probable que piensen que se rindieron (Stretesky et. al., 2016). Aquellas víctimas indirectas que estén insatisfechas son más propensas a iniciar su propia investigación,

haciendo que estén en peligros ellas, los demás o comprometiendo la investigación policial oficial. Aunque, el sistema de justicia criminal tenga razones para limitar la información entregada de casos donde pueda haber un potencial daño a la investigación del homicidio (Stretesky, O'Connor, Hogan y Unnithan, 2010), ellas necesitan y esperan información y comunicación constante por parte de las autoridades ante la más mínima pista.

En el segundo caso, cuando el ofensor no es castigado de ninguna forma, genera sentimientos de inmoralidad respecto del sistema de justicia, en las víctimas y frustra el desarrollo del duelo. Ellas sienten que la labor de la fiscalía ha sido débil, que la acusación no atacaba realmente la narrativa de la defensa y que los jueces se desentienden de las pruebas presentadas (Thiel, 2015). La absolución reinicia una nueva búsqueda de respuestas a nuevas preguntas y les priva de la sensación de cierre de un proceso.

La situación post-condena del homicidio es algo que no ha sido muy observado en la literatura. Al respecto, Englebrecht y colaboradores (2014) estipuló que una de las cosas que otorgaban mayor satisfacción y seguridad a las víctimas, era que se les tomase en cuenta para cuando fuese plausible la liberación del ofensor, mediante una conferencia con un miembro de la libertad condicional. Sin embargo, no pareciera funcionar en todos los casos, ya que algunas víctimas verían como algo más justo que el ofensor tuviese una condena carcelaria sin derecho a beneficios (Saco y Dirks, 2018). Cuando el ofensor es liberado, las víctimas generalmente no son informadas de ello, lo cual les causa pesar y sentimientos de inseguridad (Van Wijk et. al., 2017).

Finalmente, se visualiza que, si las necesidades están en conflicto con los propósitos e intereses del sistema de justicia criminal, el daño para las víctimas podría ser significativo (Herman, 2003). La investigación sugiere que para que la participación de la víctima sea terapéutica, tiene que ser significativa para ellas (Wemmers, 2008) y por ello deben ser consultadas en sus necesidades, legitimando su interés en la justicia y dándoles un espacio dentro del sistema.

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Analizar la percepción de las víctimas indirectas de homicidio con respecto al proceso judicial

Objetivos Específicos

1. Caracterizar la experiencia de las víctimas indirectas de homicidio en el Sistema de Justicia Criminal en Chile
2. Describir los elementos procedimentales que favorecen la satisfacción de las víctimas indirectas de homicidios en relación con el proceso judicial
3. Identificar experiencias de perspectivas de justicia asociadas a una satisfacción/insatisfacción de las víctimas indirectas de homicidio con respecto al proceso judicial

Metodología

Este estudio se enmarca en el proyecto FONDECYT de Iniciación #11160741 *“El rol de las necesidades de justicia en procesos de reparación y superación en víctimas de delitos violentos”* (2017, Vicuña Mackenna #4860, Pontificia Universidad Católica de Chile), el cual consta de una fase cualitativa y cuantitativa. Los resultados expuestos en este estudio pertenecen a la primera fase y por tanto, provienen de un diseño de investigación y análisis puramente cualitativo. En forma de prevenir cualquier posible estado psicológico desfavorable para las víctimas indirectas y la remembranza repetitiva del delito vivido, se optó por formular un estudio transversal.

Tipo y diseño de investigación

La investigación cualitativa involucra la descripción verbal que hacen los sujetos de situaciones reales de su vida (Silverman, 2015). A diferencia de la investigación cuantitativa, la aproximación cualitativa no busca explicaciones ni correlaciones, sino que busca el entendimiento y la interpretación de la realidad del sujeto a partir del contexto en el que ocurren y, los procesos y significados asociados a los eventos que el mismo individuo les otorga, utilizando conceptos teóricamente basados. Por lo general, las hipótesis se generan a partir de los datos abriendo nuevas preguntas y directrices posibles de ser estudiadas a través de metodologías mixtas.

Al ser una metodología centrada en el sujeto, no está exenta de valoraciones políticas o subjetivas del investigador, especulaciones y flexibilidad (Silverman, 2015), en función de la fluidez con la que se presentan las narrativas. Su flexibilidad hace que sea apropiada

especialmente para investigar fenómenos de los cuáles aún se tiene un conocimiento parcial, indagar aspectos nuevos o profundizarlos. Lo esencial es que la elección de la metodología a utilizar sirva a los propósitos de la investigación dada.

En ese sentido, la teoría fundamentada (en inglés, Grounded Theory) se ha escogido como una aproximación que se caracteriza por ser inductiva, con el objetivo de aportar al desarrollo de teoría (Charmaz, 2006a). Se basa principalmente de dos corrientes sociológicas: el interaccionismo simbólico y la construcción social de los eventos. Ambas consideran a la realidad como subjetiva y su significado se elabora a partir de las interacciones del individuo con el mundo. La teoría que emerge de los datos es un producto de la creación conjunta de investigadores y participantes, siendo ésta una construcción interpretativa de la realidad.

El espacio social al que se exponen las víctimas indirectas de homicidios puede estar tensado por sensaciones de estigmatización constantes por parte de instituciones judiciales y medios de comunicación (Armour, 2002; Hertz et. al., 2005; Lundström, 2016; Pugach et. al., 2017). En ese sentido, las experiencias estresantes funcionan como un recordatorio constante de la pérdida de la víctima, y por su parte, la sociedad y el control influyen inevitablemente en las interpretaciones de las víctimas en los eventos de sus vidas y los actores de dichos sucesos (Johnson y Zitzman, 2018).

Participantes

Los criterios de inclusión requerían que los participantes, mujeres u hombres, tuviesen 18 o más años al momento de la entrevista y hubiesen perdido un familiar a causa de un delito de homicidio, sin limitante de tiempo. La muestra (n=5) está compuesta por usuarios que se encuentran recibiendo o han recibido asesoría jurídica y/o asistencia psicológica del Programa de Atención a Víctimas (PAV) de la Región Metropolitana, los cuales son residentes de distintas comunas.

La recopilación de datos transcurrió durante el año 2017 y 2018. Todos los participantes de este estudio eran padres (1 caso) o madres (4 casos) adultos, que perdieron un hijo (5 casos) a raíz de un delito de homicidio que fue considerado “simple” en la legislación chilena. Todas las víctimas de homicidio eran mayores de edad al momento de la comisión del delito, a excepción de un caso en que la víctima fue un adolescente. Con respecto a las víctimas secundarias de homicidio, su edad fluctuó entre los 40 y los 62 años. La relación

establecida entre la víctima y el ofensor previa a la ocurrencia del delito fue conocida (pero no familiar) en tres casos y desconocida en dos casos, según lo reportado por los sujetos de estudio. Las fechas de la ocurrencia del delito variaron entre los años 2014 y 2017, transcurriendo aproximadamente entre 12 y 41 meses entre la fecha del delito y la fecha de entrevista. En cuanto a la resolución judicial del delito de homicidio, todos los casos se encontraban cerrados. Cuatro casos tuvieron una sentencia condenatoria privativa de libertad para el ofensor identificado (los cuales eran mayores de edad) y un caso, que corresponde a un ofensor adolescente, una sanción de Libertad Asistida Simple. Todos los casos se originan a partir de una denuncia espontánea, a raíz del hallazgo de la víctima de homicidio por terceras personas.

Los pseudónimos otorgados a los entrevistados fueron Hugo (45), Úrsula (62), Carmen (56), Loreto (54) y Rosanna (40).

Técnicas de producción de la información

Como técnica de recolección de datos, se utilizó la entrevista semi-estructurada. En ella hay una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado o entrevistados). Éstas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales con el fin de precisar conceptos o adquirir mayor información sobre los temas interrogados (Hernández, Fernández y Baptista (2010). La ventaja de realizar este tipo de entrevista, es que es flexible a la vez que permite mantener el eje principal de indagación en una temática.

Una entrevista semi-estructurada fue elaborada para indagar contenidos asociados a la experiencia de las víctimas indirectas de homicidios con el sistema de justicia criminal, a forma de responder a las preguntas que guían la investigación y los objetivos definidos en ella. Al estar enmarcado dentro de un proyecto más amplio, las preguntas de este estudio son generales respecto de algunos elementos del sistema de justicia criminal.

Los ejes temáticos y contenidos a explorar fueron:

1. **Proceso de Denuncia:** Existencia/ausencia de denuncia, forma, lugar y denunciante; situación previa y posterior a la denuncia, motivación de la denuncia y expectativas iniciales de la víctima indirecta con el proceso de denuncia.

2. **Proceso de Investigación:** Participación de la víctima indirecta en diligencias judiciales (tales como citaciones para declarar, procedimientos relacionados con labores investigativas o audiencias), tipo de instituciones con las cuáles interactuó la víctima indirecta y tiempo transcurrido entre la denuncia y el primer contacto con las instituciones.
3. **Derivaciones a instituciones y contacto con servicios:** Emisor y objetivo de la derivación y motivación de la víctima indirecta por asistir.
4. **Situación al momento de la entrevista:** Información actual del caso y resolución judicial del mismo, información/criterio/evidencia en la cual se basó el juez para cerrar el caso de la forma que se hizo.
5. **Las instituciones y justicia procedimental:** El contacto con personas e instituciones, y cuáles fueron las razones de ese contacto, la forma de contacto, sentimientos respecto de ello y sus aspectos negativos, positivos y a mejorar según la víctima; la información sobre el proceso judicial y el desarrollo del caso, en cuanto a su forma de estar al tanto, por quiénes, cómo se le informaba y con qué frecuencia y la evaluación de esa información así como la posibilidad de realizar preguntas y la existencia de dificultades para entenderla y/u obtenerla; la oportunidad de contar lo sucedido desde su punto de vista, y en qué momentos y qué personas o instituciones le dieron o no esa instancia y su evaluación; la expresión y/o (in)satisfacción de necesidades y quiénes se relacionaron con ellas, la expresión de su opinión durante el proceso judicial y si está fue tomada en cuenta, por quiénes y en qué momentos; creencias y criterios respecto a la toma de decisiones judiciales, expectativas respecto de la resolución del caso desde el inicio hasta el fin de todo el proceso judicial, como evalúa el desenlace con respecto al ofensor y a las autoridades judiciales; acceso a compensación económica por el delito, significancia y evaluación de ella; experiencia de trato por los profesionales del sistema judicial y evaluación del proceso judicial en función del concepto de justicia.

Análisis de Datos

Las técnicas que ofrece la metodología cualitativa posibilitan un contacto directo y profundo con los sujetos de estudio, permitiendo incursionar en las distintas esferas del fenómeno a estudiar. En función de cumplir los objetivos de la teoría fundamentada, se debe tomar cuidado con esta técnica en codificar desde lo que se sabe de la teoría

establecida, pues los significados de aquella pueden sesgar las interpretaciones de los datos e impedir que los analistas vean lo novedoso de ellos. Sin embargo, ello no limita que los nombres o etiquetas deban relacionarse con el contexto en el que se ubica el fenómeno, de forma que los resultados se interpreten en función de éste (en el caso del presente estudio, desde el ámbito de la victimología y la criminología).

Los siguientes tipos de codificación de datos descritos por Strauss y Corbin (2002), se utilizan en el presente estudio:

- a) *Codificación Abierta*: Se refiere al proceso de análisis mediante el cual se identifican los conceptos, y se descubren en los datos sus propiedades (características generales o específicas de una categoría) y dimensiones (localización de una propiedad en un continuo o rango), a partir de la descomposición de los datos en partes discretas y su comparación en busca de similitudes y diferencias con el objetivo de definir y construir categorías de índole abstracta y analítica. Principalmente, se ocuparon las codificaciones “Línea por Línea” (exige un examen minucioso por ello es demorada pero productiva), “Oración o Párrafo” (extracción de la idea principal) y “códigos in vivo” (códigos hechos a partir de las mismas palabras de los sujetos). La fase final de esta codificación es tener fundaciones y la estructura inicial para edificar la teoría.

- b) *Codificación Axial*: Se refiere al proceso de relacionar las categorías (fenómenos que son significativos para un grupo significativo de entrevistados) con las subcategorías (categorías explicativas que responden a preguntas sobre las características de su categoría), realizándose la codificación alrededor del eje de una categoría y enlazando las categorías en relación a sus propiedades y dimensiones, con el objetivo de formar relaciones explicativas, completas y precisas de los fenómenos en base a alcances conceptuales. Implica re-agrupar los datos que se estructuraron durante la codificación abierta, la identificación de la variedad de condiciones/acciones/interacciones y consecuencias asociadas a un fenómeno, relacionar las categorías con las subcategorías por medio de oraciones y, la búsqueda de claves en los datos que denoten como podrían relacionarse las categorías principales. Principalmente, el análisis se realiza en dos niveles explicativos: la justificación que hacen los/las entrevistados/as de sus realidades y la conceptualización que se hace de ellas.

Memorandos

En forma complementaria a las técnicas de codificación de contenidos, se utilizó la técnica de escribir memorandos a medida que avanzaba el proceso de codificación. Esta opción fue facilitada por la configuración dada del programa NVivo12 para el análisis de datos cualitativos. La escritura de memorandos es el paso intermedio entre la recolección de datos y la redacción de borradores de documentos. En la teoría fundamentada, constituye un método crucial ya que insta a los científicos sociales a analizar los datos y códigos al principio del proceso de la investigación (Charmaz, 2006a). Lo esencial de escribir memorandos es que se redacten de forma espontánea, con un lenguaje informal y de uso personal, libre y fluidamente. Entre algunas ventajas que provee el utilizar memorandos en el análisis de datos cualitativos, se encuentran la posibilidad de formular comparaciones y conexiones entre elementos, el incremento del nivel de abstracción de las ideas de análisis, el planteamiento de preguntas y futuras direcciones de investigación en relación con los objetivos del estudio, permitiendo que el trabajo sea concreto y manejable (Charmaz, 2006a). Específicamente para la presente investigación, la técnica ayuda a focalizar los contenidos a analizar, dado que en las narrativas de las víctimas indirectas de homicidios de esta muestra surgen otras temáticas no primordiales para el análisis, debido a su enmarque dentro de un proyecto más grande.

La estructura teórica resultante nos permite formar nuevas explicaciones sobre la naturaleza de los fenómenos.

Aspectos éticos

La investigación con poblaciones vulnerables y traumatizadas requiere poner atención en las consideraciones éticas. Se elaboró un protocolo de actuación ante situaciones de riesgo, el cual fue aprobado por el Comité Ético Científico de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades de la Pontificia Universidad Católica de Chile (2017, ver anexo B). Al inicio de la entrevista, los entrevistadores informaron a los participantes sobre posibles riesgos de inconformidad emocional con las temáticas a abordar y su derecho de terminar su participación en el momento que el usuario lo considerase pertinente. Ante una situación de riesgo, el entrevistador encargado debía conversar con la víctima sobre el mejor método para afrontarla, para lo cual se dispuso del contacto de los Coordinadores de los respectivos Centros de Apoyo a Víctimas de Delito, siendo ellos los individuos encargados de otorgar contención y apoyo en caso de desborde emocional, nueva victimización, creencia de

riesgo de posible revictimización, deseos de venganza o planes de agresión contra el ofensor u otro, ideación/planificación/intento suicida del entrevistado o reaparición de sintomatología asociada al delito.

La privacidad y confidencialidad fue asegurada y priorizada, mediante la entrega de un consentimiento informado (ver anexo A) que fue leído en conjunto con la víctima y posteriormente firmado. La información referente a la identificación de la víctima no fue transcrita, tales como su nombre, nombres de familiares o lugares mencionados por ella. En lugar de ello, se le otorgó a cada entrevistado un pseudónimo y un código para su identificación. Las transcripciones fueron enteramente escritas por los entrevistadores a cargo de cada caso. Las grabaciones fueron guardadas en el computador personal de la investigadora responsable del proyecto, las cuáles se eliminarán 3 años transcurridos desde el término del proyecto. Por motivos de seguridad y confidencialidad, las entrevistas transcritas no se encuentran anexadas en este documento.

Procedimiento

Los participantes fueron reclutados por profesionales del Programa de Atención a Víctimas (PAV) mediante una llamada telefónica, y luego de explicar brevemente el Proyecto FONDECYT se les invitaba a participar a una entrevista individual. Si bien no se explicitaba una compensación económica por participar, los entrevistados recibieron una tarjeta Bip! cargada con 5.000 pesos chilenos, como una muestra de agradecimiento por su participación en el estudio. Aunque el proyecto realizó un muestreo estratificado (con el fin de representar la diversidad de víctimas de delitos con diferentes experiencias de victimización), la selección de esta muestra es de tipo no probabilístico por conveniencia.

Las entrevistas fueron realizadas individualmente y en privado, por encuestadores licenciados en Psicología con experiencia en atención de víctimas y/o población vulnerable, previa capacitación en conocimientos teóricos en la temática y entrenados en técnicas de entrevista con víctimas de delitos. A los participantes se les dio la oportunidad de formular preguntas y de firmar presencialmente un consentimiento informado sobre su participación. Durante la instancia, el guión de entrevista fue flexible en función de explorar las diversas temáticas abordadas. La mayoría de las entrevistas fueron grabadas y transcritas por los encuestadores a cargo de cada caso. Con el fin de asegurar la comodidad de los participantes, se les ofreció realizar la entrevista en sus domicilios o en espacios habilitados y facilitados por el Programa de Atención a Víctimas (PAV) de Santiago en sus comunas de atención.

Resultados

Se desarrolla un relato descriptivo de lo entregado por las víctimas entrevistadas en conjunto con la presentación de citas textuales de sus relatos, del cual se desprenden 3 categorías generales: 1) Evaluación Global del Sistema Judicial, 2) Participación de la Víctima en el Sistema Judicial y 3) Expectativas judiciales.

1) Evaluación Global del Sistema Judicial:

Esta categoría refiere a nociones e ideas sobre el funcionamiento del sistema judicial como institución para las víctimas indirectas de homicidio. Es decir, se critica el cómo está estructurado el sistema jurídico y cómo esta estructura facilita ciertos resultados y permite/obstaculiza situaciones para las víctimas, mediante el actuar de jueces, fiscales, abogados y policías.

En torno a las víctimas indirectas, éstas tienden a tener una visión general de que el sistema no las protege del peligro que supone el ofensor que cometió el delito, a su vez que pareciera ser una estructura que no está al corriente del contexto de violencia en donde se desenvuelven los ilícitos y donde las víctimas viven. De este modo, se enfatiza la sensación de vulnerabilidad en ellas:

“¿Usted cree que pusieron una medida cautelar, una orden de alejamiento? Nada, hasta que él (ofensor) no me pegue o me mate, recién ahí se puede hacer algo. Pero mientras tanto él me puede amenazar, él me puede amedrentar, él puede hacer lo que él quiere hasta que a mí no me pegue una puñalada, no me haga algo, eso no vale pa la justicia” (Loreto, 54)

Con respecto al homicidio como tal, las víctimas indirectas perciben un sistema indolente ante la muerte de su familiar. Más aún, que no le toma el peso al valor de la vida humana y que esto, se expresaría en la falta de consideración del dolor personal por la pérdida en la sentencia dictada por los jueces:

“Por qué la justicia toma así tan livianas las cosas? Porque fue un delito grave, para mí fue grave, no sé si ellos se lo toman así de esa manera pero hay gente que se roba una cartera y le dan quince años, siete años, diez años, y a una persona que mató a alguien como a un animal, que no tuvo sentimientos, no le importó nada, no merece estar en la calle” (Carmen, 56)

Las víctimas indirectas visualizan un sistema que le da amplia libertad al accionar y toma de decisiones de los jueces. Ellas consideran que este actuar soslaya la importancia

de los intereses de las víctimas, incluso por debajo de los propios de los ofensores o pasando por encima de lo que dicta la ley. Ante ello, las potestades de los jueces se interpretan a partir de una actitud despreocupada y omnipotente:

“Como lo que yo no sabía, que los jueces son autónomos, entonces por eso hacen lo que quieren. Entonces no sacan na con que los carabineros, no sé po, pillen a un ladrón, se lo llevan y los jueces le hacen así, ‘fuera’” (Loreto, 54)

“¿Y si hubiese matado a mi otro hijo a los días después igual? Y el juez no miró eso tampoco (...) [pienso] que es injusta la injusticia de repente, los jueces sobre todo, ellos, si ellos son los que condenan, porque la fiscal, ella quería más años y no, no pudo hacer nada más, no estaba en sus manos. Ella hizo lo que más pudo pero, el juez es el que tiene que ver todo eso yo creo” (Úrsula, 62)

En relación con la percepción de la laxitud del actuar de los jueces, se desprende del relato de los y las participantes que consideran que el sistema jurídico facilita la entrada y salida constante de victimarios de la cárcel, apuntando a que éstos no asumirían ninguna responsabilidad por sus actos ni a cambiar su comportamiento al no haber una condena más drástica, permanente o incluso existente:

“Y es lo peor porque qué pasa que no sé que hacen po, después salen luego y ahí quedan libres, no sé que pasa con eso (...) así que yo por eso le digo que de repente a uno le da rabia con la justicia, digo yo es buena, de repente es mala (...) y salen tan fácil para afuera ellos, y siguen haciendo daño” (Úrsula, 62)

Otro aspecto importante para evaluar por las víctimas indirectas es lo susceptible que resulta ser el sistema jurídico a la influencia del estatus social y económico, que va en desmedro de los más desaventajados por sobre las víctimas de mejores recursos. Incluso, también es visualizada esta naturaleza del sistema hacia los ofensores, en donde aquellos que tienen acceso a buena rentabilidad pueden costear su fianza:

“Ellos la pasan bien con la plata de la pobre gente que se está muriendo, lo pasan muy bien, viven muy bien y después salen libres, pagan y salen. (...) Dicen, pagamos tanto y salimos, y uno queda así para adentro. ¿Y qué va a hacer uno? Uno es pobre y no puede hacer nada” (Ursula, 62)

En cuanto a la investigación del delito, las víctimas tienden a percibir las labores policiales como lentas, engorrosas, tardías y que generan la necesidad de involucrarse activamente en un rol para echarlas a andar:

“Yo hice como de investigadora, yo hice de que buscar qué había pasado, porque la PDI no hizo nada, yo iba, busqué, busqué testigos, para que vinieran a testificar, para que me ayudaran, porque yo decía no puede quedarse así la muerte de mi hijo. (...) caminaba, buscaba, le preguntaba a la gente qué había pasado” (Carmen, 56)

“Yo veía que todo estaba tan lento y que no se hacía nada. Que pasaba con el caso de mi hijo que yo veía que pasaban las horas, que pasaban los días y que no se veía nada, que no habían ido al lugar de donde lo mataron, que yo creo que en estos lugares se tiene que recoger información y al tiro. O sea, no esperar a la semana (...) Es mucho, entonces, esas cosas yo creo que hay que hacerlas en el momento, porque está todo fresco (Loreto,54)

Estas características de las labores investigativas ocasionarían resultados deficientes en los cuales el sistema judicial se sustenta para la evaluación de pruebas, siendo para las víctimas indirectas un aspecto clave al momento de incidir en la cantidad de años de condena sentenciados por los jueces:

“Yo podía haber tenido mejor juicio para mi hijo, pero lamentablemente porque no habían huellas, no se hizo el trabajo como tenía que hacerse en el momento que a mi hijo lo encontraron, por eso conseguí tan poca condena, porque si hubiese sido que hubiesen hecho un buen peritaje, se hubiesen llevado las huellas. (...) pero como no había investigación, no había nada, qué podían hacer” (Carmen, 56)

“La persona que me apoyó de la PDI, él no. Él nunca miró que mi hijo era: transformista, nunca miró que nada, o sea él se dedicó a que saliera la orden de arresto. A tomarlos detenidos y eso fue, a eso se dedicó él. ” (Loreto, 54)

A modo de resumen, la evaluación global del sistema jurídico hecha por las víctimas indirectas apunta a mostrar que su estructura y funcionamiento, no da cabida a sus intereses con respecto a qué desean ellas para su seguridad y atención. En ese sentido, se valora como un sistema que desprotege y menosprecia a las víctimas indirectas, y que se torna indolente ante el sentir de la pérdida de la vida humana y su consiguiente sufrimiento. Para ellas, pareciera que el sistema opera con jueces con amplias libertades en su actuar, incrementando la sensación de impotencia en las víctimas al no haber resguardo ante lo que a ellas les parece reprochable de sus decisiones. Esta idea se ve agravada por la percepción de un sistema que se cimienta sobre bases débiles en cuanto a la proporción de pruebas defectuosas y labores investigativas deficientes, que generan resultados cuestionables e insatisfactorios para las víctimas. De alguna forma, interpretan que esto incide en la facilitación de la "puerta giratoria" de los victimarios por homicidios, siendo ésta una situación característica del sistema jurídico para ellas.

Por último, se infiere que la forma en que el sistema trata a las víctimas es susceptible al estatus socioeconómico que éstas poseen, generándose diferencias en los tratos hacia ellas e incluso en las resoluciones judiciales, promoviendo la sensación de desigualdad ante la justicia. De todas formas, se debe tener en cuenta que buena parte de la percepción que ellas tienen sobre cómo funciona el sistema judicial y el cuestionamiento de su actuar, denota un desconocimiento jurídico de parte de las víctimas.

2) Participación de la Víctima en el Proceso Judicial

Esta categoría da cuenta del acto de presencia e intervención en las instancias formales del proceso judicial, previa, durante o posterior a él por parte de las víctimas indirectas. Para todas ellas, el delito de homicidio representó el primer contacto que han tenido con el sistema judicial en sus vidas. La sensación de no comprender bien la posición que tendrían dentro del proceso fue algo común a todas las víctimas, independiente de la calidad o cantidad de su participación.

2. a) Presencia/Ausencia de la víctima

La sola presencia como acto por sí misma representa un tema de conflicto para las víctimas. La lucha por estar presente físicamente durante los procedimientos judiciales o el decidir ausentarse cuando las víctimas lo consideran necesario, son elementos característicos de este tópico. Se estima una necesidad de estar presente durante todo el proceso judicial para dos víctimas, ya que implica estar al corriente del curso de lo que va ocurriendo en él:

“Tres días yo no, yo no estuve (...) me perdí más del 80% de entender como es el asunto, entonces me hubiera gustado presente” (Hugo, 45)

“(...) entonces así con el tiempo nos fuimos enterando de las audiencias, yo venía a la audiencia, eh, falté a una no más, que no pude venir (...) pero siempre fui constante, que me llamaban, un papel, o me citaban para cualquier cosa y yo estaba aquí, a todo momento, a toda hora que me decían, hasta el día de hoy po”(Rosanna, 40)

La presencia de la víctima puede verse obstaculizada o facilitada por agentes externos o internos a ella. Entre los primeros, se visualizó que el ofensor y su familia podían representar una complicación para para asistir a las audiencias:

“Yo nunca fui a un juicio sí. (...) no quise conocer a la gente ni el día que le dieron la condena, no nada, porque de verdad que no quiero ver, no quiero conocer a esa gente yo, no quería verlos, nada” (Úrsula, 62)

A diferencia de lo anterior, el impedimento activo en otro caso fueron las mismas autoridades judiciales quienes no permitieron la presencia de la víctima:

“[Cuando el testigo dio declaración] no no me dejaron [estar presente], él hizo su, su, testificó solo, porque a mí no me dejaban entrar” (Carmen, 56)

Como factor interno de la víctima, la misma dificultad emocional que supone presenciar pruebas podría impedir que ella participase de algunos hitos del juicio. Tal fue el caso de Rosanna, quien tuvo que retirarse de la audiencia:

“Yo encuentro que pa mí fue difícil porque, y duro po, porque no sé po, estar ahí en hechos del juicio, escuchar todo lo que se habló, todo lo que dijeron. Aparte que mostraron fotos, que yo no fui capaz de verlas. Tuve que salir, yo pensaba en el momento que sí iba a poder, porque igual el psicólogo me decía, me preparó pa todo esto, entonces igual, eh, yo le decía que sí podía, que sí podía, pero en el momento yo no pude, realmente me quebré, y no fui capaz po” (Rosanna, 40)

Por otro lado, factores internos de la víctima hacen que sea más fácil para ella involucrarse en el proceso judicial. La presencia de Carmen fue posible gracias a su ausencia de miedo ante el ofensor y su familia:

“Mire yo miedo no les tengo, no les tuve nunca, porque yo creo que si yo les hubiera tenido miedo, no hubiera llegado a juicio con ellos. No hubiera llegado a juicio con ellos. No hubiera hecho todo lo que hice, porque a mí me dio lo mismo que me vieran en la televisión” (Carmen, 56)

Para ciertas víctimas, su presencia tuvo una significación personal para ellas mismas, que de no haberse dado, ellas sienten que habría impactado de forma negativa en ellas o en el procedimiento penal. Carmen y Rosanna se refieren a su presencia como una manera de ejercer una influencia en las instancias judiciales y de estar tranquilas. Esto representa una noción de control, ya que ellas sienten que su presencia tiene implicancias o algún impacto, independiente de que sea o no así:

“Nadie más lo iba a hacer, nadie más. La única que podía hacerlo era yo (...) yo creo que eso fue lo más importante. También amo a mis hijos, pero: era hacer justicia. Para que no quedara impune, como había quedado en los otros casos” (Carmen, 56)

“Yo quería enfrentar todo ese proceso ahí. [Fue beneficioso para mí] porque yo creo que todo eso me dio la conformidad de quedarme tranquila” (Rosanna, 40)

La ausencia de las víctimas durante el procedimiento penal, puede generarles cierta preocupación acerca de qué acciones podrían haber llevado a cabo para exigir justicia por su familiar. Úrsula sentía que su presencia pudo haber influido en la cantidad de años de condena recibidos por el ofensor:

“(...) mi hija, mamá me decía, no vaya usted le hace mal, pero yo en algún momento también pensé que por qué no fui ese día cuando lo iban a condenar, a lo mejor yo hubiera hablado con el juez y le hubieran dado más años” (Úrsula, 62)

Por su parte Hugo, la importancia que atribuye a la presencia recae en que de haber estado más presente, podría haber entendido todos los hitos durante el proceso penal:

“Haber escuchado, por ejemplo, lo que decía mi señora de la perito de investigación, la perito como ellos eh: decían relatar y como que uno estaba ahí en el momento, estaba como que estaba viendo lo que pasó. Entonces eh, claro bueno yo como ente más cercano lo habré interpretado de otra manera, mejor o peor, pero eh: yo me hubiera imaginado el cuadro completo” (Hugo, 45)

2. b) Rol de la víctima

Una vez haciéndose presentes, las víctimas no entendían del todo lo que implicaba su posición dentro del sistema. No todas las víctimas entrevistadas cumplieron el mismo rol dentro del proceso, haciendo que unas se viesen más involucradas que otras dependiendo del caso. Para Carmen, su tarea principalmente se dirigió a la búsqueda de testigos con los cuáles la fiscalía pudiese tener pruebas sobre el homicidio de su hijo considerando ella esta labor como trascendente para el avance del caso:

“(…) si no hubiese sido que yo busqué, busqué, busqué, yo creo que en este momento el joven que está preso hubiese estado feliz de la vida en la calle” (Carmen, 56)

Por su parte, Hugo fue quien dio información a las autoridades judiciales sobre algunos antecedentes delictuales que tenía el victimario, completando la carpeta investigativa del victimario:

“Nosotros estamos bien porque nosotros sabemos el curriculum que tiene este caballero. Le llevamos toda la información que nosotros teníamos. Con toda la fotocopia de todas las fechorías que ha hecho este bandido y la puso en su carpeta” (Hugo, 45)

2. c) Declaración de la víctima

Aquellas víctimas (tres casos) que estuvieron en calidad de testigo en el juicio, tuvieron la oportunidad de realizar una declaración. Ésta no estuvo exenta de incomodidades para las víctimas, quienes estimaban aquella como la instancia más imprescindible para expresar su sentir. El sentir de las víctimas es algo que se desea expresar en la declaración, incluyendo el cómo el delito afectó a su vida personal.

En cuanto a sus formalidades, una de las víctimas refirió que el tiempo de declaración era reducido e insuficiente:

“(…) Yo no sé cuanto tiempo es que te dan a ti. Tienes tu tiempo para hablar o no. Claro, me hubiera gustado que me hubieran dicho ‘Sabe, tiene cinco minutos’. La verdad es que con cinco minutos no se puede po” (Hugo, 45)

A esto se le suma que las declaraciones pueden verse interrumpidas continuamente por la defensoría o fiscal, haciéndolas aún más cortas:

“(...) A usted le dan un tiempo, entonces la fiscal preguntaba algo y el abogado (del ofensor) dice ‘no a lugar’. ¿Cierto? Pero, y no alcanzaba a decir ‘no a lugar’ y yo respondía altiro. Y eso a ellos no les gustó” (Loreto, 54)

Una de las víctimas reportó haber sido preparado previamente por el abogado del centro de atención donde recibía asesoría jurídica, para la declaración que emitiría en juicio. Esa preparación incluyó consideraciones sobre su contenido y la visión que tendrían los jueces de ello:

“(...) me dijo usted trate de, acuerdo a lo que le nace a usted, no esté inventando cosas, no se esté imaginando, porque le va a salir mal y el juez va a interpretar que usted está haciendo como una comedia de esto, tratando de sensibilizar, sino que cuente su verdad, porque eso es lo que mira el juez” (Hugo, 45)

En dos casos, el fiscal favoreció la libertad que tenían las víctimas de expresar su sentir y daño percibido en la declaración. Sin embargo, las autoridades tomaron una actitud que a los entrevistados les hizo plantearse que en realidad el contenido de su testimonio se redirigía principalmente a responder preguntas específicas de los jueces y abogados defensores:

“No te dicen nada, entonces lo que el juez le pregunte tiene que contestar. Entonces es como si tú quieres decir algo, no no, no, te dicen que no se puede. (...) entonces cuando él vio que yo me estaba complicando emocionalmente, es como que cortó” (Hugo, 45)

“(...) el fiscal pregunta algo y el abogado (del ofensor) dice ‘no a lugar’ ¿Cierto? Pero, y no alcanzaba a decir ‘no a lugar’ y yo respondía altiro. (...) Porque hay preguntas que, que, yo encontré que yo respondía a todo, al tiro” (Loreto, 54)

Por último, las víctimas reportan que, a pesar de tener lugar en juicio, ésta no pareciera ser considerada por los jueces en función de tomar una decisión judicial, de quienes sienten indiferencia y desinterés por su opinión:

“Dijo éste ha visto muchas teleseries y me va a querer ilusionar’ (...) yo no voy a estar inventando, esa parte no. El juez no la tomó en cuenta para nada. A mí me hubiera gustado que el juez me hubiera dejado que yo me hubiera expresado en lo que realmente yo sentía, lo que yo perdí” (Hugo, 45)

“(...) yo encontré que es nefasto, nefasto totalmente, no tiene ningún sentido. Porque a mí no me preguntaron cómo me sentía, a mí no me preguntaron qué es lo que opinaba yo, a mí no me preguntaron nada” (Loreto, 54)

2. d) Información

Un aspecto del hacerse presente es que las víctimas puedan estar informadas por los operadores judiciales para el momento antes, durante y después del proceso judicial. De acuerdo con los dichos de los participantes, éstos valoran la calidad de la información en cuanto a su constancia, claridad, disponibilidad y precisión de todos los datos relevantes que puedan proveerles. En general para todas las víctimas, el contenido de la información más relevante fue aquella que se relacionaba con las circunstancias de muerte de su familiar, presentándose como una necesidad urgente:

“Porque yo quería saber realmente lo que había pasado con él, que pasó ese día, por qué fue la pelea... porque muchos me decían una cosa, otros después otra cosa, en el fondo yo no me iba a quedar con lo que me dijeran ellos” (Rosanna, 40)

En ocasiones, este tipo de información es entregada mediante terceros no policías a las víctimas, como fuentes inmediatas de conocimiento del suceso. Generalmente, son testigos:

“(...) en este caso por lo que me contó ella (testigo) que este niño que mató a mi hijo, le había pegado a un amigo de él de quince años, por un gorro, cosa que fue la información que yo tuve que después yo cuando estaba en el velorio, la señora, la mamá de él, fue a hablar conmigo” (Rosanna, 40)

Sumado a lo anterior, las víctimas también suelen tener preguntas y dudas sobre los procedimientos judiciales en sí, los posibles acuerdos y los trámites que se deben realizar. Para los participantes, esta información es provista por abogados del programa de atención a víctimas y fiscales de los casos, así como por otras autoridades burocráticas. Cuando las víctimas no cuentan con el espacio para hacer sus consultas, éstas expresan su disgusto:

“Yo traté de buscar por todos los medios que me dieran una explicación, qué es lo que hacían, como iba el juicio, la investigación, yo vine muchas veces acá, me recibían, pero todo estaba ahí, ahí, en estamos en investigación, estamos en investigación, no tenemos nada concreto todavía y la cuestión” (Carmen, 56)

Pareciera que la figura del abogado del programa de atención a víctimas se vuelve mucho más trascendental a la hora de esclarecer información del proceso judicial. Las víctimas refieren haber tenido interacción con ellos, los cuáles hacen que se torne un espacio más personalizado de atención y pueda consultar sus dudas abiertamente:

“Entonces con A (abogado), no po, con A, me fue mostrando todo el proceso. ‘Esto es lo que vamos a hacer don Hugo. Cualquier cosa, duda que usted tenga, a lo mejor hoy día no lo va a entender, pero cuando esté allá, se vaya para allá a su trabajo a pensar, si algo le parece que no está, ahí usted me llama por teléfono y pa la próxima lo hacemos de otra manera’ (Hugo, 45)

“Y me decía, ‘Sra. R, hay audiencia tal día, esto y esto, firmar papel’, ‘¿Para qué es este papel’ le decía yo, ‘no’, me decía, ‘este papel es para esto, esto’, o sea ella, igual me explicaba bien, yo le preguntaba y me explicaba bien” (Carmen, 56)

Al ser su primera experiencia en el sistema judicial, las víctimas indirectas señalan la necesidad de resolver sus dudas respecto de conceptos jurídicos que no entienden. Una vez hecho esto, es más probable que para ellas el proceso judicial se vuelva más claro, contribuyendo a su sensación de justicia:

“Yo creo que sí se hizo justicia, porque igual hay otras cosas de la justicia que uno no entiende, este mismo caso po, yo no entendía lo que era un atenuante. (...) Yo decía, ‘pero qué es un atenuante’ y a mí me lo explicaron todo, entonces, esas son cosas que uno no entiende“ (...) y lo hablé con el fiscal igual también po, lo mismo que a la abogada, que yo me iba conforme con todo lo que pasé en el juicio, porque igual yo entendía que ella fue muy clara en todo lo que me dijo. En todo lo que me dio a entender, del proceso, de todos los procedimientos que se iban a llevar a cabo, de todas las cosas, de las atenuantes, de lo que implicaba la libertad para este niño” (Rosanna,40)

Sin embargo, las víctimas no tan solo señalan la importancia que se cuente con el espacio de resolver dudas, sino que también lo es la disposición de cómo se entrega esa información por parte de quienes les corresponda hacerlo. Para las víctimas puede resultar amenazante e inquietante el hecho de percibir hostilidad de parte de los funcionarios y autoridades judiciales cuando éstos les hablan, e incluso, ellas valoraban como un obstáculo para ser proactivos en informarse adecuadamente:

“Yo traté de buscar por todos los medios que dieran una explicación, qué es lo que hacían, como iba el juicio, la investigación, yo vine muchas veces acá, me recibían, pero todo estaba ahí, ahí, en, estamos en investigación, estamos en investigación, no tenemos nada concreto todavía y la cuestión, y cuando hablé con la Fiscal que llevaba el juicio de mi hijo, las palabras de ellas fueron ‘Yo soy reacia a recibir a todas las personas que quieran saber como va el juicio y todo, no, mientras no haya algo claro no la puedo recibir’. Por último, una explicación” (Carmen, 56)

La forma en la que se entregan los detalles de la muerte del familiar, puede ser un tema totalmente sensible para las víctimas, quienes necesitan que se informe con mucha consideración hacia ellas. Cuando no ocurre esto, las víctimas indirectas perciben a las autoridades judiciales más deshumanizadas e insensibles ante su dolor:

“Sabe lo que me dijo la fiscal una vez, la primera entrevista cuando después de ocho, nueve, casi ocho meses que estuvimos en juicio, la primera vez que ella me atendió y fue la primera y última vez que me atendió, me dijo ‘si a su hijo lo degollaron, le cortaron la carótida, y un punzaso, y su hijo murió, murió, cayó en el instante y se murió’... no ser así tan crueles para hablar con alguien” (Carmen, 56)

Otro aspecto importante fue el cómo las víctimas tenían la posibilidad o no, de acceder a la información que ellas consideraban necesaria de entender durante su paso

por el sistema judicial. En su mayor parte, las fuentes de información sobre el proceso como tal fueron fiscales y abogados del programa, y mediante llamadas telefónicas o reuniones presenciales:

“(...) A veces llamaban a mi hija para que viniera, o sea: le dieron un numerito de teléfono a ella y cualquier cosita la fiscal la llamaba a mi hija. Ellos me contaban y el abogado me estaba informado igual, me citaba. Acá yo venía” (Úrsula, 62)

“Mire con los que yo pude hablar harto fue con la Sra. N., que es la abogada, que nunca tuve problemas con ella y que yo si necesitaba preguntarle algo ella estaba” (Loreto, 54)

Para que las víctimas se sientan involucradas, ellas tienen la necesidad de tener acceso constante a la información, sobre todo de aquello que va ocurriendo en las diferentes etapas del proceso judicial:

“A mí me hubiese gustado haber estado en todo el proceso, no haber estado ahí, pero haber visto como los demás testigos, lo que vivieron, el asunto, haber escuchado qué es lo que decían, se le preguntaba y porque, pa haber tenido la película más clara” (Hugo, 45)

“Me hubiese aliviado más, como persona, me hubiese aliviado que me informaran, de no sentirme como una loca psicológicamente, más información, qué es lo que están haciendo, qué es lo que se ha logrado, que no tenía que andar yo en el juzgado preguntando que día hay juicio, porque según ellos me informaban cuando iba a haber juicio, y nunca me informaban, tenía que estar yo preguntando, ir al juzgado, qué día hay juicio, qué día hay juicio, a qué hora es el juicio, yo dejé mis pies en la calle por andar informándome” (Carmen, 56)

También se observa que los dispositivos de información no se adaptan a las necesidades de las víctimas, más aún cuando rompen con el prototipo de lo que espera el Sistema de Justicia, lo que aumenta la sensación de marginación e insatisfacción de parte de éstas:

“Porque quizás hubiese logrado más cosas, más sentencia, más justicia, para mi hijo, pero me tuve que conformar con lo poco y nada, me tuve que conformar. Porque no entendemos mucho, por el hecho de no saber leer, no saber manejarse cómo es la justicia, qué es lo que hay que hay que hacer, que alguien te informe como realmente son las cosas, o que te explique cómo son las cosas, a mí yo creo que me faltó mucha información, el poder como desenvolverme, que ir allá, que ir acá, nada” (Carmen, 56)

Por último, las víctimas reportan problemas con información a la que no se pudo acceder, fue inoportuna o que se supo por otros medios informales y que era crucial para el proceder de ellas durante el proceso judicial:

“En el juicio, eh, me pasaron un papel en donde yo tenía que firmar, pero me lo pasaron como, sin mentirle, como diez minutos antes que empezara el juicio, cuando ya estábamos todos sentados para eh, escuchar la sentencia y todo ‘tiene que firmar este papel ahora ya’. No sabía leerlo” (Carmen, 56)

“Pero ya no saco nada porque ya hubo un sentencia, e incluso cuando yo firmé ese papel había una solicitud que si tú tenías diez días para retractarte y poder abrir el juicio. Y poder seguir con la causa, yo no tuve idea de eso” (Carmen, 56)

“Yo supe de la audiencia, pero porque yo sé que si hay un detenido, al otro día pasa a audiencia, pero yo en ese momento no supe” (Rosanna, 40)

2. e) Atención a las víctimas

En este apartado se describen interacciones entre la víctima indirecta y operadores del sistema judicial referidas exclusivamente al trato otorgado. No todas las víctimas entrevistadas (2) tuvieron la oportunidad de tener trato directo con los fiscales de sus respectivos casos, siendo los abogados del programa de atención a víctimas los cuáles las mantenían informadas de las acciones de los fiscales. De todas maneras, su apreciación sobre éstos si tomó un lugar importante en la percepción de la atención recibida.

Las víctimas indirectas refieren haber recibido distintos tipos de tratos, unos más cercanos que otros de parte de las autoridades. Aquellos que para ellas fueron más satisfactorios, fueron en los que los fiscales las hicieron sentir acogidas con amabilidad y consideración:

“Fue muy buena la señorita fiscal, investigó todo bien, bien, si se demoraron igual pero fue bueno. Me sentí apoyada, aparte que yo no, no tenía experiencia en nada de estas cosas igual. Me ayudaron bastante” (Úrsula, 62)

“Satisfecha porque en el fondo ella fue bien clara y firme en decirme ‘mire pasa esto y esto con este niño, hay hartas posibilidades sí, estas no, qué hacemos?’ Siempre me pidió mi opinión a mi ella, nunca hizo nada que, que yo podría decir ‘no, no lo hagamos’ y ella haberlo hecho, nunca, nunca fue así” (Rosanna, 40)

Por el contrario, se percibe insatisfacción y sufrimiento cuando las víctimas sintieron que los funcionarios tuvieron un trato deshumanizado e impersonal hacia ellas e influyendo en su validación como víctima del delito:

“Yo reclamé la ropa de mi hijo, ni siquiera eso, yo creo que agarraron la ropa de mi hijo y se fue a la basura, ni siquiera la investigaron, la reclamé y no, no hay. Para mí no existe la PDI, no hicieron su trabajo, no saben tratar, no saben del dolor ajeno. Me miraron como que si yo no existo como madre” (Carmen, 56)

Mayoritariamente, el motivo de contacto entre la víctima y las autoridades judiciales se daba por la necesidad de éstas de consultar dudas o de ellos de brindar orientación

jurídica. Esto redundaba en un aspecto del trato justo y digno para las víctimas, que debiese ser de carácter informativo:

“Yo me acerqué en el momento a preguntar qué podía y la fiscal me dijo ‘mire existe este programa, tanto tanto’, y yo le dije que quería cerciorarme con un abogado, entonces ahí me entregó un papelito, que yo podía venir a ver. Me sentí bien recibida” (Rosanna, 40)

“Acá el abogado igual me llamaba a mí cuando tenía alguna noticia. También me conversaba, me citaba los días miércoles acá a mí” (Úrsula, 62)

“La abogada constantemente me informaba, si había que hacer un trámite o firmar algún papel y todas las dudas que yo tenía” (Carmen, 56)

Una variable para considerar por las víctimas indirectas fue el tiempo de atención con las autoridades judiciales. A pesar de que no todos especifican con exactitud cuanto les tomó su contacto con los operadores, regularmente sienten que fue poco tiempo dispuesto para atenderlas. Incluso, cuando eran atendidas, éstas sentían premura por parte de los funcionarios en despacharlas pronto:

“Es porque no había contacto ni siquiera una información nada, es como que, fue como, yo pensé así, el juicio de mi hijo era como un cacho, querían deshacerse ya del, del juicio, como que ya, hagámoslo rápido” (Carmen, 56)

Sumado a ello, las víctimas indirectas percibían que, de alguna forma, los operadores tendían a aplazar el contacto con ellas o priorizar otros casos por sobre el de ellas, en función de su importancia o urgencia. Ante eso, éstas tomaban una actitud de resignación y frustración, aludiendo a la naturaleza del sistema judicial:

“Llamaba y no se encontraba, que andaba de vacaciones, que andaba en una reunión, nada, miles de excusas. (...) qué más podemos hacer que investigar, y tiene que esperar a que haiga más investigación y mire, tenemos tantos casos me dijo que no tenemos tiempo de que cada vez que usted quiera hablar conmigo yo la pueda atender, me dijo va a tener que esperar” (Carmen, 56)

Una actitud que se concibió como algo favorable para las víctimas indirectas, fue la posibilidad de tener contacto constante y por canales de comunicación más expeditos para ellas. Se destaca sobre todo el contacto directo con funcionarios policiales:

“El policía que era, que siempre estuvo, por Whatsapp nos conectábamos todo. (...) Lo que es la PDI, el abogado, el fiscal, ni un problema. Me dieron todo y los contactos, tuvieron contactos conmigo todo el tiempo” (Loreto, 54)

Las víctimas indirectas destacan la presencia (y la ausencia) de un trato personalizado de acuerdo con sus características personales y necesidades para con su participación en el sistema de justicia. En el caso de Hugo y Úrsula, para ellos fue

importante que los abogados del programa de atención a víctimas fuesen conscientes y se preocupasen por los costos prácticos personales que tenían:

“Yo no conocía a nadie de allá. Entonces llegamos al terminal y allá nos estaban esperando el abogado, para llevarlo a su casa y después lo iban a dejar al centro allá y después nosotros llamábamos y lo iban a buscar (...). Esa parte yo encuentro que: como centro sí, y como persona, la encontré que era muy buena” (Hugo, 45)

“A mi hija y a mi marido, los iban a buscar y a dejar cuando tenían que traerlos para acá. Solo nosotros, sin plata para un abogado, aquí nada me cobraron a mí, nada, todo gratis, y todos me ayudaron bien” (Úrsula, 62)

Sin embargo, por su parte para Carmen representó un obstáculo el hecho de que los funcionarios no tuvieron en cuenta que ella era analfabeta, al momento de recibir información escrita y tener que tomar decisiones:

“Cuando ya estábamos todos sentados para escuchar la sentencia y todo, ‘tiene que firmar este papel ahora’ y yo no sabía leerlo. Si sabían, ellos que yo no sabía leer” (Carmen, 56)

Por último, la calidad del trato tiene relación con las voluntades de los funcionarios y autoridades del sistema judicial, y no con una práctica habitual que se fomente o sea uniforme en los diferentes estamentos:

“Al final nosotros teníamos que averiguar de dónde era, quién era, con quién andaba y en el fondo quedó en nada la muerte de mi hermano porque nunca más supimos en qué iba la investigación (...) Entonces, no sé si ha sido porque, la suerte de uno, o no sé, no es suerte, no entiendo” (Rosanna, 40)

2. f) Empoderamiento de la víctima

La incursión de las víctimas en el sistema judicial criminal hace que puedan verse en situaciones desafiantes donde entren en cuestionamiento sus habilidades de lidiar con ellas. Para Carmen, su analfabetismo representó para ella un obstáculo que siente que le impidió participar de mejor forma durante el procedimiento judicial. Sin embargo, esto generó una necesidad en ella de aprender a leer y escribir, no solo con el objetivo de hacer frente a este conflicto, sino que también algo que trascendiera para su vida:

“(...) por lo mismo de esto no haber sabido leer un papel, de no haber sabido escribir un papel, aquí (en el PAV) me ofrecieron de poder estudiar, (...) voy a estudiar como sea lo voy a hacer porque quiero aprender, quiero aprender a defenderme o a defender a los míos, más por eso, esto a mí me marcó mucho, el no saber leer, no saber desenvolverme, entonces acepté de ir a matricularme, de estudiar, de hacer lo posible por aprender” (Carmen, 56)

Otro aspecto de empoderamiento que surgió en Carmen fue el hecho de que ella sintiera una necesidad de hacerse presente de forma pública ante la institución encargada de la investigación del homicidio y en grupo, junto con otras víctimas de delitos similares al que ocurrió con su hijo, de manera que ese acto se tradujera en un intento por conseguir cierto nivel de justicia esperado por ella:

“(…) si alguien me apoyara, o si hay gente que haya pasado lo mismo que yo y si nos pudiésemos reunir para hacer una protesta no sé, algo, yo sería la primera en estar ahí, para apoyar a los que no tenemos voz, a los que no nos escuchan por ser pobres. (...) si pudiera ser escuchada por alguien que me pudiera ayudar sería feliz, podría buscar más justicia para mi hijo” (Carmen, 56)

En síntesis, las víctimas indirectas entrevistadas perciben que el sistema jurídico las instrumentaliza e invisibiliza, lo que interfiere en una percepción respecto al rol y participación. Su posición pareciera tan ambigua al punto de que sienten que necesitan adjudicarse sus propias tareas en función de lo que perciben que le falla o falta al proceso de investigación y al proceso judicial. Incluso, surge en ellas el interés de afrontar, de forma personal y grupal las trabas estructuras y funcionales del sistema con tal de conseguir resultados más favorables en la condena y en la atención que reciben. Éste último, debe ser informativo, acogedor y se da en un tiempo adecuado y suficiente. Las víctimas evalúan la calidad de la información respecto de su precisión, claridad, constancia y disponibilidad, de tal forma que cuando ésta es útil, dispuesta a servicio de la víctima y ellas logran entenderla, es más probable que se sientan satisfechas con la justicia. Por último, la flexibilidad presencial de la víctima, la consulta acerca de las decisiones judiciales y la explicación de sus razones, se tornan acciones imperiosas si se pretende alcanzar una sensación de inclusión.

3) Expectativas judiciales

En este apartado, se presentan ideas y deseos, cumplidos o no, de las víctimas indirectas, antes, durante y después del proceso judicial, en relación con sus procedimientos y resultados. Estos contenidos dan cuenta de elementos que ellas creen que debiesen estar presentes y desarrollados para mantener un nivel óptimo de satisfacción.

3. a) Cierre Judicial del caso

El resultado del cierre judicial fue la mayor fuente de crítica por parte de las víctimas, quienes, exceptuando un caso, sienten que no fue posible lograr una sensación de justicia

a raíz de la cantidad insuficiente de años sentenciados para el ofensor. Las víctimas reportan que hubiesen preferido más años de reclusión carcelaria o que derechamente el victimario no quedase libre en ningún momento:

“Yo creo que me hubiese conformado con que ese joven hubiese pagado más, porque me hijo valía, para mí valía, para su hija también. Que hubiesen sido más años, más años, una persona así no merece estar en la calle en libertad no, para nada” (Carmen, 56)

“(…) que quedaran con cadena perpetua a esos, que nunca salieran, nunca, porque hacen daño. Porque ellos la pasan bien con la plata de la pobre gente que se está muriendo, lo pasan muy bien, lo viven bien y después salen libres, pagan y salen” (Úrsula, 62)

La disconformidad percibida no tiene relación necesariamente con el acuerdo que se toma con el fiscal previamente al juicio. La mayoría de las víctimas reconoce haber tenido instancias formales donde fue posible decidir cuantos años de condena pedirían para el ofensor o cuantos años el fiscal esperaba lograr para el caso. Estas expectativas de resolución del cierre judicial fueron comunicadas con claridad y sinceridad en cuanto a resultados favorables y desfavorables para las víctimas. Las expectativas son descritas con una sensación de resignación:

“[La fiscal me dijo] todas las cosas que podían pasar, que no podían pasar (...) ella me puso todas las cartas sobre la mesa, ella siempre fue bien clara conmigo y yo lo pude entender. Me decía que podíamos apelar, podíamos hacer esto, igual me dio varias opciones, pero también me puso los pro y los contra que podían pasar” (Rosanna, 40)

Sin embargo, pareciera ser que el objetivo que las víctimas tienen para con el proceso judicial podría ser algo muy personal y sin relación con la decisión de una condena necesariamente. Fue el caso de Rosanna, cuya meta era saber que le había pasado a su hijo, y quien no guardaba expectativas iniciales respecto del caso:

“Independiente, si lo condenan bien, si no lo condenan bien también. Yo no voy a hacer nada. El juicio fue un proceso tan difícil, demasiado duro (...) me conformo con lo que a él le den” (Rosanna, 40)

3. b) Leyes

Buena parte de la frustración de las víctimas se origina a partir de lo cuestionable que les resulta que los jueces decidan cierta cantidad de años de condena cuando las leyes estipulan algo más cuantioso, a pesar de la existencia de atenuantes o agravantes:

“(...) entonces ellos (jueces) van claros a lo que la condena tiene que ser po, no en base a los alegatos que si es mejor o peor o si lo hizo mal o lo hizo bien. Eso no debiera influir en el fallo en sí al final” (Hugo, 45)

“No sé cuantos años son para homicidio, pero tiene que pagar lo que tiene que pagar por su maldad” (Carmen, 56)

Sin embargo, no solo la disconformidad se presenta en torno a la incoherencia de no aplicar lo que está escrito, sino en lo que pareciera ser un deseo de cambio en la estructura de la ley en sí y en el actuar más severo de los jueces a la hora de condenar. Las víctimas refieren que las penas debiesen ser acordes a la gravedad del delito cometido y que, al ser más severas, tendrían un impacto en la prevención de la delincuencia:

“Las leyes deberían cambiar y toda esa cosa para que sean más duras, realmente, porque de repente no sé po, le sacan un parte a una persona porque no pagó el pasaje o se llevan a los vendedores ambulantes porque andan trabajando, (...) pero en este caso, poco y nada en comparación” (Loreto, 54)

“Más reglas duras para la gente que haga cosas malas. (...) los jueces que cambien, hay jueces buenos y bueno, yo digo no sé por qué no se ponen más duros como en otros países también a veces, los jueces son más drásticos” (Úrsula, 62)

3. c) Fase de Investigación del caso

Así como el resultado judicial, la fase de la investigación del delito también representa un tema de interés para las víctimas en cuanto a su conformidad con el proceso. La forma en que las policías realizan su labor fue un contenido criticado por ellas, desde diversos ángulos, pasando por el deseo de información del estado de la investigación, que se hubiesen hecho los procedimientos correspondientes de la toma de pruebas y un trabajo minucioso por esclarecer los antecedentes que provocaron el delito:

“Porque él (carabinero) no hizo nada por comprobar la homofobia, porque si él hubiera querido hacer algo, (...) él hubiera hecho algo para buscar testigos del primer ataque que tuvo mi hijo” (Loreto, 54)

Por otro lado, cuando las víctimas consideran que el trabajo de investigación ha sido bien realizado por las policías, éste disipa las dudas que ellas tienen sobre las circunstancias de muerte de su ser querido, influyendo en su sensación de bienestar:

“Todas las dudas que había, de que. de que, si fue, de si no fue así, de todo lo que se habló...entonces todo eso le saca la duda a uno, y conforme a lo que eran los peritos, los carabineros, los médicos eh, médicos de la autopsia y todo eso, yo creo que todo eso me dejó a mi bien” (Rossana, 40)

Para las víctimas podría representar un aspecto que genera más seguridad con el cumplimiento del debido proceso, ya que la importancia de obtener pruebas recae en el

desarrollo de expectativas que se tienen respecto de los años de condena que pueden acordarse para el ofensor. Así lo formuló Úrsula, quien, a pesar de no lograr el resultado judicial esperado, se sentía satisfecha con las labores investigativas:

“(...) Él [fiscal] siempre tuvo esa fé que le iba a ir bien porque había muy buenos testigos, y hubieron muy buenas pruebas igual” (Úrsula, 62)

Quizás el aspecto más importante para las víctimas con respecto a la investigación es que la policía sea capaz de encontrar a un culpable al que se le adjudique la responsabilidad del delito cometido. Fue rápido identificar al culpable del homicidio del hijo de Úrsula, ya que el conflicto previo a su muerte había sido presenciado por vecinos del sector donde vivía. Eso representó un alivio para la víctima con respecto al curso de la investigación:

“Yo tenía miedo de que no encontrarán al culpable nunca, que no se supiera nada... [...] fue maravilloso que dieran luego con él. Porque habían casos que (...) ahí quedó no más, la mamá siempre mal, también como mamá pero no se hizo justicia, o sea, no se supo quién mató a su hijo” (Úrsula, 62)

3. d) Atención a víctimas

Las personas que han sufrido un delito esperan recibir ayuda psicológica y jurídica de forma que se les reconozca en su calidad de víctimas, con la aceptación y conocimiento de lo que ello implica. Para esto, las víctimas reconocen que es esencial que los profesionales tengan formación especializada en víctimas de delitos al momento de tratar con ellas:

“Les falta mucho [a las autoridades judiciales], psicológicamente deberían ellos ser, ir a terapia de psicología y aprender cómo atender a alguien, eso les falta, no ser así” (Carmen, 56)

Si bien el tipo de delito puede configurar lo que es esperable de entender lo que significa ser una víctima, hay aspectos que deben ser universales al momento de atenderlas. Para ellas, el trato debe ser humano sin importar la condición socioeconómica en que estén:

“[les falta a las autoridades] ser más humanitarios con la gente, no tratarlos como, como si fuera un chinche que va pasando y ya, que pase otro. No están, no, para mí no hay humanidad, les falta mucho (...) que hagan su trabajo como debe ser, no porque alguien sea pobre o que lo pillan botado en la calle(...), [los carabineros] vieron como vivo yo, no somos personas malacatosas (...) el hecho de no hacer justicia como corresponde o su trabajo como corresponde porque por el hecho de haber vivido en una parte que es catalogada como mala (...), hubiese sido tratado de

otra manera yo creo mi hijo, o la justicia hubiese tomado de otra manera la decisión, o el hecho de hacer justicia como corresponde a un ser humano” (Carmen, 56)

Por último, dada la alteración emocional que pueden sufrir las víctimas a raíz del delito, se observa que las autoridades judiciales debiesen ser contenedores a la hora de atenderlas:

“Que por último que si a una persona la ven mal, ofrézcanle un vaso de agua, decirle ‘señora se siente mal, cálmese” (Carmen, 56)

3. e) Medidas preventivas

Teniendo clara la identificación de un posible ofensor, los jueces emiten una medida cautelar de tal manera que la investigación del delito no se vea comprometida. En dos casos no fue posible inferir que hubo una medida preventiva y en otro, no se tomó ningún resguardo con respecto al ofensor a pesar de que era algo que la víctima solicitó y esperó por parte del sistema jurídico. En los otros dos casos restantes, si bien se decidió la medida cautelar, ésta no estuvo exenta de inconvenientes, lo cual facilitó que las víctimas se sintieran desprotegidas y vulnerables. El ofensor responsable del homicidio del hijo de Úrsula fue arrestado, pero las autoridades no fueron claras con respecto a su paradero. La medida preventiva fue tardía a la ocurrencia del delito y no tuvo cabida hasta que la familia del ofensor atacó a la de ella:

“No sé, dicen que está aquí, dicen que está allá, que está en Rondizzoni, de verdad no sé donde está [...] yo vine como un año acá y después le salió ligerito la condena a él (...) empezaron a buscar a ese tipo porque andaba con una camioneta robada. [...] no era justo que el papá quedara preso y este hombre siguiera haciendo maldades” (Úrsula, 62)

Es necesario para las víctimas contar con información del paradero del ofensor, ya que esto influye en su sensación de seguridad. Para Rosanna, que si bien tuvo una medida preventiva contra el victimario, lo liberaron sin notificación alguna para ella:

“Yo vine a hablar con la abogada y le pregunté por qué lo habían soltado. Yo me enteré en la calle (que lo habían liberado)” (Rosanna, 40)

Y en ambos casos, ambas víctimas tuvieron que lidiar con que las familias de los ofensores trataron de obstaculizar la justicia para retrasar la toma de medidas preventivas, mediante diversas acciones, y que pusieron en duda la calidad de víctimas que tuvieron los entrevistados:

“Esta gente (...) quemaron ahí todo, (...) no quedó huella no quedó nada, entonces fue como mucha negligencia” (Úrsula, 62)

“Le dijeron (al abogado) unas malas interpretaciones de la familia de él, que nosotros habíamos ido a tirarle balazos (...) cosa que nunca fue así” (Rosanna, 40)

3. f) Juicio

El juicio representa la instancia final en que se decide si habrá condena o no para el ofensor del homicidio, en qué consistirá y cómo deberá cumplirse. En él se pueden desarrollar ciertos hechos que las víctimas tenían la impresión que de haberse dado, éstos habrían tenido una influencia importante al momento de establecer una sentencia y de entender sus razones.

Todas las víctimas a excepción de una (pues no quería conocer al ofensor) pudieron asistir al juicio, mas no se refirieron en profundidad a esta instancia. Para algunas víctimas, cuyos hijos fallecidos tenían una relación desconocida con los victimarios, los conocieron el día del juicio. Sin embargo, otras víctimas sí conocían a los victimarios, tales como el caso de Rosanna. Para ella, cuyo deseo principal era conocer qué había ocurrido con el homicidio de su hijo, fue frustrante el hecho de que el victimario ocultó información de las circunstancias de muerte de la víctima:

“Él mintió en el estrado (...) todo lo que había pasado, no habló de la segunda puñalá que le pegó a mi hijo” (Rosanna, 40)

Rosanna conocía al chico que había matado a su hijo, pues era amigo de él, y para ella fue fundamental acercarse, hablar y recibir una explicación de parte de él:

“(...) si mi hijo llegó a increparlo, a tratarlo mal, (...) a lo mejor cometió un error mi hijo, y este muchacho no sé po, con todo lo que se dijeron, a lo mejor [...] Uno puede entender que pudo haber sido así” (Rosanna, 40)

Entró en cuestionamiento la eficacia de algunas leyes que operan en la decisión de los jueces, tales como la homofobia como agravante en un homicidio. Loreto dictaminó que no fue posible de ser comprobada, y las dificultades que ello conllevaba:

“(...) No pude comprobar la homofobia [...] Un crimen así como se sentenció (fue) un crimen premeditado (...) después la misma mamá del R (nombre del ofensor) dijo que (él) había sacado la cuchilla de su casa, porque iba a matar a un maricón. Pero esas cosas, como lo demuestro yo? (...) Todo lo que dijo la M, que era compañera de él (víctima) , me dijo que estos tipos lo molestaban cuando lo veían, lo seguían cuando lo veían, le tiraban cosas cuando lo veían (...) Por eso yo lo sé, porque la M me dijo (...) No sé para que sacan leyes si es tan difícil comprobar” (Loreto, 54)

Finalmente, uno de los aspectos a comprender por parte de las víctimas, es el deseo de entender las razones de las decisiones judiciales tomadas por los jueces en el juicio, más allá del resultado final del mismo:

“Yo digo ojalá, me hubiera gustado poder ver al juez, decir ‘Oiga, sabe que, tengo que conversar con, con los papás de, de él, para explicarles por qué fue esto. Que yo le diga, sabe qué, mire, la condena era esto, me pasa esto, esto, ehh... según la ley, le correspondía esto y en base a eso nosotros actuamos” (Hugo, 45)

“[No entiendo] la justicia si, la determinación es esta, no tiene antecedentes, no decía que fue en defensa personal, que se estaba defendiendo, que estaban peleando, no, ni siquiera salió ahí en la, lo degolló, lo cortó, ni siquiera eso se escuchó” (Carmen, 56)

3. g) Seguridad:

Una de las preocupaciones de las víctimas, es sentirse desprotegidas durante el proceso de investigación, enjuiciamiento y post-condena del ofensor. Surgieron varias situaciones en que se vieron amenazadas en su seguridad por la relativa cercanía que compartían con los victimarios, ya que ellos y sus familiares pertenecían a los mismos entornos barriales. Úrsula y Loreto fueron las participantes más afectadas por esto, quienes temían represalias contra ellas mismas o sus seres queridos al recibir amenazas directas de daño:

“(...) en esa misma camioneta había ido a tirarle unos balazos a mi (otro) hijo, (...) de la guantera, ahí estaba, no podía sacar la pistola de la guantera, algo así escuché. (...) y callado, porque después fue a matar a mi otro hijo, quería matarlo y dijo que iba a matar a toda la familia” (Úrsula, 62)

“(...) R (el ofensor) me ha ido a amenazar a mi casa (...) me llamaba y me decía ‘Oye, ven poh, tengo algo pa ti’ (...) Pero a mí me habían avisado que me cuidara porque él andaba dando vueltas por ahí” (Loreto, 54)

El que haya habido personas que presenciaron el homicidio, facilita la pesquisa del ofensor y el esclarecimiento de las circunstancias del delito para los policías. Sin embargo, pareciera ser que las víctimas no siempre pueden recibir esa ayuda debido al peligro que supone para sus vidas e integridad personal:

“Igual había testigos que tenían miedo de seguir viniendo (...) a una niña la trataron super mal, hasta la habían amenazado de muerte. [...] siempre hemos tenido ese miedo de que el hombre este (el ofensor) haya sabido que él fue el principal testigo de mi hijo, y este niño por miedo se mató porque esta gente es mala” (Úrsula, 62)

“(...) por ayudar de repente a uno lo condenan también, o lo meten preso (...) empecé a investigar, investigar, caminaba, buscaba, le preguntaba a la gente que qué había

pasado y había gente que no quería meterse, que no quiere dar ayuda, por miedo” (Carmen, 56)

Ya sea ante la exoneración de los cargos o del cumplimiento de la condena, la sensación de miedo ante la libertad del ofensor parece ser un tema de preocupación para las víctimas por posibles represalias contra ellas, alterando la rutina diaria o incluso significando un cambio repentino de planes sobre sus vidas futuras:

“(...) tengo ese temor (...), que salga en cualquier momento de nuevo, que de repente lo puedan dejar libre, que salga algún día, que cumpla los cinco años o que pueda salir antes, (...) que salga y vaya para mi casa, a buscar a mi hijo o alguien de la familia, no sé porque, por estar preso los cinco años” (Úrsula, 62)

Dado que lo anterior puede ser una realidad, las víctimas creen que es necesario que el mismo sistema se preocupe de ellas tras el cumplimiento de la sanción del ofensor:

“(...) que nos apoyen de nuevo, que no nos dejen tirados como se dice (...) un hombre había mandado a decir que el Juan iba a salir e iba a ir a matar al Marcelo, que iba a ir a matar a la familia, yo dije ¿A dónde voy yo señor, qué hago? Y mi hija me dijo mamá llámame al abogado y yo dije pero es que ya terminaron con nosotros po hija, ya lo condenaron (...) ojalá nos siguieran apoyando, vigilando (...)” (Úrsula, 62)

En resumen, las víctimas indirectas de homicidios presentan expectativas en cuanto los procedimientos judiciales, tanto en un inicio, desarrollo y fase posterior a éste. Las participantes esperan que se les reconozca en su calidad de víctimas que han sufrido este tipo de delito, especialmente mediante la formación especializada de las autoridades judiciales y una actitud imparcial ante la condición socioeconómica que las víctimas posean. Las víctimas se sienten inseguras ante la posibilidad de represalias por parte de los ofensores o de los cercanos a éstos. Ante eso, esperan que las medidas cautelares se orienten a protegerlas del victimario y sean tomadas de forma inmediata, e independiente de aquellos factores externos que puedan obstaculizarlas. Esto denota la necesidad que tienen de estar seguras durante todo el proceso judicial, así como también después de él e incluso luego de la liberación del ofensor, al considerar los entornos en los que se desenvuelven y como ello afecta en su rutina diaria.

El cierre judicial y el juicio pareciera ser la instancia más influyente en la determinación de la sensación de justicia existente o inexistente para las víctimas. En general, la mayoría se mostró insatisfecha respecto de la condena establecida, pero esto no guarda necesariamente una relación con las expectativas que los fiscales crean acerca lo que se puede esperar de ella. Si bien ello es trascendental, lo que también se infiere que las víctimas esperan es que aquellas decisiones se tomen en un espacio donde se proceda

con sinceridad y claridad, se promueva el entendimiento y que las pruebas que influyen en el juicio sean de calidad y tengan un peso como tal en él. No sólo se espera que las autoridades judiciales se remitan a lo escrito en términos de leyes, sino que también las víctimas apuntan a un cambio necesario en como éstas están estructuradas punitivamente.

Es importante destacar el hecho de que las expectativas descritas provienen de víctimas que nunca han tenido contacto con el sistema judicial, lo que incide en la sensación de incertidumbre y tiene consecuencias/efectos sociales y psicológicos derivados del paso por el sistema judicial.

Discusión y conclusiones

Los resultados de este estudio logran dar cuenta a grandes rasgos de los desafíos estructurales y funcionales que conlleva la administración e implementación de justicia para las víctimas de delitos y con ello, el mensaje de fondo que se transmite a la población general en cuestiones judiciales. En base al análisis de los relatos de las víctimas indirectas de homicidios de este estudio, es posible identificar tres aspectos importantes a discutir en función de la victimización secundaria experimentada dentro del sistema jurídico chileno: los derechos y deberes de las víctimas, la significación de la condena para las víctimas y la necesidad de seguridad, con sus diversos nudos críticos e implicancias inherentes para la política pública.

1) Derechos y deberes de las víctimas

La agenda del sistema de justicia criminal a menudo ignora o descarta a los familiares de las víctimas de homicidios (Miller, 2009). Al no ser ellos las víctimas directas del delito, sumado al apremiante objetivo de la institución por resguardar el interés público y castigar el delito cometido contra la sociedad civil, se produce una invisibilización continua de la posición que les pertenece a las víctimas indirectas dentro del sistema judicial. En función de llevar a cabo el debido proceso y la investigación, se olvida a quienes tienen que lidiar con la pérdida de un familiar y el consiguiente duelo, a la vez que se inician abrupta e invasivamente los trámites judiciales correspondientes.

Sin embargo, no se puede negar que la labor de resguardar la seguridad ciudadana mediante la prevención y control del delito es crucial para fomentar la confianza de la población en las instituciones públicas (Varela-Jorquera, 2012). El Ministerio Público, en

conjunto con el Poder Judicial, las policías y los programas de atención a víctimas, aúnan esfuerzos para cumplir sus respectivas funciones intersectorialmente de forma que tratan de entregar un servicio articulado que cubra la mayor cantidad de aspectos relativos a la comisión de un delito. El punto clave es pensar ¿Cómo ejecutar esas tareas cumpliendo la misión que cada organismo se propone, bajo la visión en que éstos se han fundamentado, sin soslayar de facto los intereses de las víctimas?

En Chile, la política nacional de víctimas de delito reconoce a los familiares de víctimas de homicidios como sujetos especialmente vulnerables, para quienes se debieran desarrollar mecanismos y procedimientos consensuados y protocolarizados por parte de las diferentes instituciones que consideren sus necesidades especiales (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015). Lo anterior se ha visto reflejado en el esfuerzo que han puesto los profesionales y asesores pertinentes en sistematizar experiencias en conjunto con lineamientos técnicos y teóricos, y que derivan finalmente en articular modelos de intervención psicosocial lo más acordes posibles a la población objetivo. Sin embargo, todo trabajo terapéutico que se realice con las víctimas puede verse perjudicado por la influencia que ejerce el sistema judicial y el entorno de la víctima. Si bien uno de los objetivos transversales de los programas de atención a víctimas es aminorar el impacto de la victimización secundaria (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2016), deviene en una carga excesiva para las duplas psicosociales, dada la oferta programática disponible si no se abarca el problema a nivel macro.

En virtud de lo mencionado, se plantea un desafío en torno a la necesidad de trabajo intersectorial, con el fin de fortalecer la coordinación de los programas con organismos estatales que brinden servicios en el ámbito de la seguridad pública. Se sugiere articular estrategias que se dirijan a involucrar paulatina y activamente a diferentes actores en el proceso de toma de decisiones, apuntando a la solución efectiva de los problemas mediante la planificación conjunta en mesas de trabajo. Para ello, se deben generar espacios adecuados de entendimiento mutuo, que incorpore directivos, grupos que representen los intereses de las víctimas (tales como grupos activistas u organizaciones no gubernamentales) y académicos especialistas en victimología y otras materias de seguridad ciudadana, de forma que se fomente la interdisciplinariedad y la descentralización al considerar variables del territorio y su población.

Sin embargo, entendiendo que existe una acumulación y sobrejudicialización de causas en el sistema jurídico, generando estancamiento y problemas burocráticos (Varela-

Jorquera, 2012), se hace necesario pensar en dispositivos comunitarios y focalizados que permitan a las víctimas y a la población en general empoderarse respecto de materias de seguridad ciudadana. La idea es que éstos apunten a crear redes de acompañamiento y solidaridad entre ellas mismas, que eventualmente impacten en la sensación de seguridad percibida.

Hasta la fecha, sólo se ha realizado un estudio de diagnóstico nacional por la Subsecretaría de Prevención del Delito (2015) que agrupó genéricamente a víctimas indirectas de homicidios, cuasidelitos de homicidios, parricidio y femicidio, las cuales manifestaron que sus principales demandas judiciales tenían relación con la orientación e información legal, la exigencia de información respecto de las circunstancias de muerte de la víctima de homicidio y un trato adecuado de parte de las autoridades del sistema penal. Si bien representa un acercamiento importante para establecer estándares básicos para los lineamientos de trabajo, aun así, se entremezclan variables de violencia de género e involuntariedad que no necesariamente se presentan en casos de homicidios simples y que finalmente, no se rescaten las barreras que deben sortear más específicamente. Es trascendental entender las necesidades de justicia de las víctimas considerando las condiciones y contexto que generaron el ilícito de acuerdo con el tipo de ofensa específica sufrida por las familias (Laxminarayan, 2012).

Por último, llama la atención que tanto Carabineros como Policía de Investigaciones, son dos instituciones públicas que no cuentan con funciones específicas hacia las víctimas de delitos (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2016). Como se plantea en la literatura internacional y en el presente estudio, por lo general las policías son los primeros contactos que las víctimas de delitos establecen con la institución que se encargará de llevar a cabo todo lo relacionado al crimen perpetrado (Stretesky et. al, 2016). Debido a ello, el que tengan o no una orientación dirigida hacia la víctima, no debiese ser impedimento para darle la importancia que merece dicha conexión inicial, y que representa un interés personal de justicia para las víctimas en cuanto al trato y la prolijidad de las labores investigativas del homicidio. En función de ello, y específicamente para el primer elemento mencionado, buena parte podría fortalecerse mediante la ejecución de capacitaciones especializadas y programas de entrenamiento a dichas instituciones, con el fin de mejorar la interacción con las familias de la víctima.

Un aspecto importante para discutir es que la invisibilización e instrumentalización de la víctima, está generado por un conflicto entre los derechos y los deberes de las víctimas de

delitos. Dentro de su amplia interpretación, los derechos otorgan una gama de acciones que cimentan ciertos roles que las víctimas pueden cumplir a través del paso por el sistema judicial. Al no estar del todo claros, dispuestos a una lectura antojadiza, no ser comprendidos del todo o desacuerdo entre los profesionales respecto de ellos (Englebrecht et. al., 2014), se forma un espacio vasto en la creación de expectativas poco ajustadas a la realidad que se da por parte de las víctimas, no siendo satisfechas del todo por las autoridades judiciales. Ello origina conflicto y tensión entre las partes involucradas. Sumado a ello, las víctimas indirectas se sienten ambivalentes sobre la responsabilidad de asumir tareas que según ellas no les corresponde realizar por los requerimientos técnicos, dificultades prácticas o circunstancias peligrosas que ponen en riesgo su integridad y bienestar que las mismas instituciones intentan resguardar.

La naturaleza de la atención otorgada a las víctimas de delitos se relaciona con el reconocimiento y validación que se debe hacer de sus necesidades y características personales. Según Daly (2017), la validación para las víctimas se conceptualiza como la actitud de las autoridades judiciales de creer en sus relatos (que el hecho delictual ocurrió y que hubo un daño hacia la víctima) y no ser culpadas o responsabilizadas por el crimen. El delito de homicidio, cuya cifra negra es de las más bajas de todos los delitos considerados por el código penal (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015), el primer aspecto de la validación no pareciera ser un problema de hecho por la visibilización del resultado mismo del delito. Sin embargo, el segundo aspecto, se vuelve problemático al momento de evaluar las razones de la comisión de este tipo de delito. Al ser crímenes que se dan en contextos de riña (usualmente, con uso de drogas) (Escaff et. al., 2012), entornos barriales violentos y vulnerables (Manzano, 2009), generan dudas respecto de la responsabilidad que la víctima del homicidio tiene sobre su fatalidad. Por ello, las víctimas indirectas pueden percibir actitudes que minimizan y/o desdeñan la inocencia de la víctima de homicidio, restándole la importancia y seriedad que las primeras esperan. Ello redundando en el agravamiento del duelo marginado que generalmente sufren las víctimas desaventajadas económicamente o marginadas socialmente (Miller, 2009), ya que se visualizan como no meritorias de una atención digna y justa. De esta forma, la disposición indiferente de las autoridades reafirma la sensación de que el sistema judicial es susceptible a la influencia del estatus social y económico, potenciando la percepción de desigualdad ante la ley en las víctimas.

Es relevante mencionar que el sistema jurídico funciona burocráticamente y mediante oficios, para resguardar la transparencia de la información y su orden interno. Sin embargo, en los resultados se visualiza que hubo una víctima que tuvo problemas para involucrarse en el proceso debido a que era analfabeta. A pesar de que ésta es una situación poco común en el país según la encuesta de caracterización socioeconómica (Ministerio de Desarrollo Social, 2017), cabe preguntarse si el sistema judicial realiza acciones que apunten a estructurarse como una institución inclusiva, de modo que asegure efectivamente el derecho de participación de las víctimas en el proceso judicial. Aquellas personas que sufren alguna discapacidad cognitiva, sensorial o física podrían verse totalmente discriminadas y apartadas de comprender las decisiones judiciales que se realizan o siquiera incidir en éstas a partir de sus intereses de justicia. Como desafío pendiente, se propone generar estrategias coordinadas de inclusión social en los espacios de servicio, que de seguro enfilarán a brindar un trato más humanitario y acogedor. En ese sentido, las víctimas esperan que la atención sea empática, personalizada y especializada. De esta forma, para facilitar la integración y participación de las víctimas indirectas dentro del sistema penal, se debe inspeccionar y abordar cualquier elemento estructural y funcional que las margine de ejercer sus derechos.

La información que las víctimas indirectas requieren debe ser constante, clara y accesible, entendiendo lo último como que exista una disposición de las autoridades judiciales a entregarla cuando se les solicite. Cabe señalar, que la visión global de las víctimas indirectas de homicidio sobre el sistema jurídico vislumbra un problema importante en cuanto a la entrega y el flujo de información. El cuestionamiento que realizan del mismo proviene del desconocimiento jurídico que poseen y que sumado a ello, se origina a partir de la actitud reticente y desentendida de las autoridades judiciales en proporcionar detalles sobre el estado del caso, sus derechos y lo que deben hacer para ejercerlos. Ello da cuenta de la insuficiencia de las asesorías jurídicas para las víctimas, si es que los empleados públicos no se responsabilizan de promover el derecho de información desde el interior de la institución.

Es posible desplegar tácticas comunitarias como institucionales que incrementen la adherencia e involucramiento de las víctimas en cuanto a la necesidad de información. En un estudio que realizaron Stretesky y colaboradores (2016) sobre la policía y homicidios sin resolver, comentaron respecto de la utilidad de las conferencias anuales (annual conference) en establecer una comunicación activa y empática entre las víctimas de delitos

y el sistema de justicia criminal. En ellas, las víctimas realizan preguntas respecto del funcionamiento del sistema judicial y se les enseña sobre él. Si bien por sí sola no provee satisfacción, cuando es añadida como instancia complementaria a la entrega de información clara y precisa del estado judicial y circunstancias de muerte de las víctimas de homicidio, decrece en intensidad la percepción de las víctimas indirectas respecto de la ineficiencia de las labores investigativas. Además de ello, les provee una oportunidad de incrementar el número de contactos significativos para ellas.

Se destaca la importancia de la formación cívica en materia judicial, a través de la educación formal a cargo de los establecimientos educacionales y, actividades de extensión a la población en general, deseablemente promovidas por los mismos organismos estatales públicos a los cuáles les concierne. Esto se fundamenta en la idea de generar y sostener la confianza que los individuos de la sociedad tengan en las instituciones. Por lo demás, si se fomentan iniciativas formativas, se podrá avanzar hacia una cultura donde los mismos individuos de la sociedad se conciban a sí mismos como sujetos de pleno derecho.

A solo algunas de las víctimas indirectas del estudio se les permitió declarar durante el juicio del caso, amparándose esta situación en el derecho de ser escuchadas y de la víctima como interviniente en el proceso penal. Sin embargo, la declaración tal y como es concebida por las víctimas indirectas del estudio, no se estipula como una facilidad protegida en el derecho de participación de éstas en el sistema jurídico. Lo legal obedece más bien a una lógica asistencialista y de acompañamiento en los trámites judiciales correspondientes. Por tanto, la acción declarativa representa un elemento más bien circunstancial que se da en el juicio y que queda sujeto a la potestad y criterio de los jueces, generando desorden y sensación de inutilidad. Ello deviene en que se forma una lucha de las víctimas por re-apropiarse del conflicto, con acciones orientadas a expresarse y presencia en las instancias judiciales donde esperan incidir con sus testimonios (Englebrecht, 2011). El generar un efecto en la toma de decisiones, se relaciona con la necesidad de voz y de participación que plantea Daly respecto de las víctimas de delitos. Para ella, la primera se entiende como contar la historia de lo que ocurrió y su impacto en un espacio significativo (en este caso, el juicio lo fue para las víctimas entrevistadas), con sus propias palabras, donde la víctima espera recibir reconocimiento (Daly, 2017). A su vez, un aspecto importante de la participación es tener capacidad de influir en la configuración de elementos de reparación y ser informado de las negociaciones o acuerdos de conciliación (Daly, 2017). En la medida que las víctimas indirectas sientan que sus

necesidades de voz y participación están siendo tomadas en cuenta por las autoridades judiciales, es más probable que se muestren satisfechas con el sistema jurídico.

En países norteamericanos como europeos donde sus sistemas jurídicos han incorporado mecanismos e intervenciones fundamentados en la justicia restaurativa, se ha establecido legalmente la utilización de declaraciones de impacto de la víctima (Victim Impact Statement) orales o escritas, como parte del proceso judicial, las cuales les permiten la oportunidad de hablar durante la sentencia del ofensor o en audiencias donde así se requiera acerca del daño causado desde el punto de vista de la víctima. La importancia que tiene brindar libertad de expresión a las víctimas en un espacio que ellas consideren pertinente, es que representa una forma de visibilizar que cada víctima es un ser único e individual y que puede ser identificable para los jueces, quienes son los actores judiciales que menos tienen contacto con ellas (Schweitzer y Núñez, 2017). La percepción de que lo que se dice en la declaración es tomada en cuenta el juez en la sentencia reduce los niveles de angustia y estrés, a la vez que las víctimas se sienten más involucradas (Englebrecht et al., 2014). En virtud de ello, se señala la necesidad de generar y articular dispositivos jurídicos y/o extrajurídicos reconocidos legalmente, y que se orienten a gestionar las emociones y expectativas de las víctimas, de forma que se les transmita una sensación de control e incidencia adecuada en la toma de decisiones.

Otro aspecto para destacar es que, en comparación a otros países, en Chile no existen abogados para las víctimas de delitos, sino que el fiscal (cuyo interés es el bienestar común) es la figura más afín de representar lo que ellas visualizan como lo más cercano a sus intereses personales de justicia. Los abogados que atienden a víctimas en el país solo pueden brindar asesoría jurídica que apunte a la promoción y restitución de sus derechos mediante la orientación, información y acompañamiento (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2016), sin ser sus querellantes ni intervenir en el proceso judicial en función de los intereses de ellas. De este modo, se propone que, si bien la asesoría jurídica a cargo de los programas de atención a víctimas es trascendental en la comprensión y acompañamiento durante el proceso judicial, es insuficiente si no se fomenta en la práctica el reconocimiento de la calidad de víctima de aquellos que han perdido un familiar a raíz de un homicidio. Si no se promueve la validación y cumplimiento de sus derechos concertados, difícilmente se les podrá otorgar la sensación de reconocimiento a las víctimas dentro del sistema penal.

En la reforma procesal penal, a nivel legal se declara la igualdad entre imputados y víctimas en virtud de acceder a servicios de representación en el juicio, pero no es hasta principios del año 2021 que se plantea por primera vez mediante un proyecto de ley, un servicio nacional de acceso a la justicia y la defensoría de víctimas de delitos. La iniciativa se propone brindar una respuesta unificada y pertinente a las necesidades jurídicas de cada persona, mediante asesoría, defensa y representación judicial a cargo de profesionales especializados y con énfasis en los grupos más vulnerables de la sociedad (Cámara de Diputados, 2021). Esto representa un mejor acercamiento al complejo desafío de la materialización del acceso efectivo a la justicia, que se debe orientar a quienes lo necesiten, en la forma y en el momento que lo requieran mediante la generación de oferta adecuada y su fortalecimiento. Aunque el proyecto se conciba de forma errónea en su título por la noción de “defensa” de la víctima en desmedro del interés y la protección de sus derechos, de todas maneras, resulta esperanzador y alentador que a nivel gubernamental se establezca una preocupación por contribuir al acceso oportuno de servicios, fortalecimiento de la paz y cohesión social mediante proyectos que cumplan la deuda con las víctimas de delitos.

2) Significación de la condena para las víctimas

Uno de los aspectos más comunes y que declaradamente causaron insatisfacción en la mayoría de las víctimas indirectas de la muestra, fue la insuficiencia de los años de condena establecidos para el ofensor del homicidio por los jueces del caso. La indignación generada se sostuvo principalmente en la percepción de las víctimas de que un sistema jurídico que se sustenta en leyes incongruentes, la omnipotencia y despreocupación de los jueces y labores investigativas deficientes, incide en la cantidad de años de condena impuestos para el ofensor de un homicidio. A pesar de que un veredicto o sentencia injusta es perturbadora para las víctimas, por sí mismo el resultado del juicio no es un factor predictor seguro de la satisfacción de éstas (Saco y Dirks, 2018). Ante ello, cabe preguntarse ¿qué significa para las víctimas la cantidad de años en una condena por homicidio?

La condena como medida punitiva deseable para la sensación de justicia de la víctima, puede entenderse desde el concepto de vindicación que plantea Daly. Este término se debe entender desde lo que la víctima espera de los demás (sistema jurídico y entorno cercano) en cuanto al reconocimiento del daño ocasionado. Por un lado, la vindicación implica un componente legal, que principalmente tiene relación con que los demás reconocen que el delito ocurrido es un acto reprochable, legal y moralmente. Por otro lado, un aspecto relativo

exclusivamente a la víctima implica que los demás afirmen que las acciones cometidas por el ofensor, en contra de la víctima en particular de ese delito, son reprobables y merecen una sanción acorde (Daly, 2017). En ese sentido, es requerido que el entorno de la víctima ejecute acciones que la hagan interpretar la intolerancia social hacia el acto, tanto de forma simbólica como de formas estándar (como lo puede ser una sanción estatal). De esta forma, para las víctimas indirectas la sentencia es la manifestación formal que puede ejercer el juez para reafirmar la idea de la gravedad del delito. Como ello no ocurre de acuerdo con las expectativas que las víctimas indirectas se forjan a lo largo del proceso penal por los factores mencionados en el análisis, se transmite el mensaje de que las acciones no fueron tan graves como ellas las significan.

Dicho mensaje, se basa en la noción de que las víctimas indirectas entrevistadas conciben al sistema jurídico como una institución indolente ante la muerte de un familiar y que no tiene la capacidad de equiparar la cantidad de años de condena establecidos con lo que significa perder una vida humana, dando a entender incluso que no se valora como se merece aquel bien jurídico. Ellas tienen la sensación de que la conjunción de la amplia libertad de acción de los jueces, leyes blandas y labores investigativas deficientes generan que el sistema jurídico no logre resultados judiciales acordes a las expectativas que ellas necesitan ver cumplidas. Sumado a ello, de trasfondo se interpreta la idea de que el estatus social económico de las víctimas indirectas tendría un efecto moderador en la decisión que los jueces toman en cuanto a la sentencia. Al respecto, no se encontraron estudios que cuestionen dicha idea, pero Kirkland, Loughran, Smith, Fogel y Bjerregaard (2013) señalaron que otras variables, tales como el sexo y la conducta de la víctima, así como la relación entre ella y el acusado podría incidir en la determinación de una pena capital para delitos de homicidio. También algo puede vislumbrarse respecto del trato que ellas perciben que reciben de parte de los funcionarios judiciales (Englebrecht, et. al., 2014), por lo que ello podría representar directrices para futuras investigaciones académicas.

A diferencia del primer mensaje de la falta de reconocimiento social de la gravedad del hecho delictivo, se suma otro elemento importante que se relaciona con la responsabilidad que en el ofensor recae respecto de su actuar. Al no sentenciarse una cantidad de años suficiente para las víctimas indirectas, ello significa que no se extiende un tiempo acorde y efectivo para evitar una futura reincidencia del ofensor. Se hipotetiza que la noción de que hay una facilitación de entrada y salida de los victimarios, (“puerta giratoria”) da a entender a las víctimas indirectas, que el sistema jurídico no responsabiliza

por la conducta delictiva ni dirige esfuerzos hacia la corrección de ésta. Ello se enlaza, finalmente, a la importancia de la reinserción social de aquellas personas que cometan crímenes, como una promesa que promueva la idea de que una intervención óptimamente planificada y estructurada, puede incidir en el cambio comportamental de las personas. Al respecto, en Chile no existen protocolos específicos y formales para trabajar con victimarios que hubiesen cometido un homicidio, aunque sí hay recomendaciones de parte de algunos académicos para intervenir con ofensores menores de edad en espacios privativos de libertad como en medio libre (Morales, Pantoja, Piñol y Sánchez, 2018).

No fue posible inferir que las víctimas indirectas son informadas de lo que ocurre con el ofensor una vez que éste cumple su condena y legalmente, no se estipula tampoco su exigencia. Sin embargo, quizás sería provechoso formular discusiones legales al respecto, ya que Englebrecht y colegas (2014) mencionaron la importancia de que a las víctimas indirectas se les informase de la liberación del victimario, porque esto incidía en la satisfacción que ellas sentían respecto del proceso judicial.

El sistema jurídico tiende a tipificar el daño (a través de años) de los homicidios y las visiones de justicia varían entre las víctimas. Por ello, es de interés cuestionarse ¿Cómo se compensa el daño producto de un homicidio, a través de mecanismos de justicia y servicios públicos pertinentes? El problema se torna más complejo si se considera como está articulado a nivel legal el derecho de obtener reparación a raíz de un crimen, que, si bien pretende ser un derecho aplicable a la generalidad de todas las víctimas de delitos, pareciera estar exclusivamente orientado al reembolso de bienes jurídicos tangibles y de carácter económico. Ello resulta en la preponderancia de legitimidad de víctimas que han sufrido un delito contra la propiedad privada, en desmedro de aquéllas cuyo daño supone un efecto perjudicial hacia la personal como tal, si no se proponen estudios y estrategias que se orienten a conocer y comprender el impacto subjetivo del daño causado a raíz de un homicidio y el cómo las víctimas indirectas conciben la reparación en función de obtener justicia.

Capella y Gutiérrez (2014), plantean el concepto de superación a raíz del trabajo con niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de agresiones sexuales. La experiencia traumática se visualiza como parte de un proceso dinámico que incluye tanto la recuperación como el crecimiento a partir de ella, en la medida que las víctimas desarrollan un proceso de cambio positivo y de fortalecimiento al hacerle sentido. En virtud de ello, superar el daño no implica olvidar el suceso traumático, sino que fortalecerse y enfrentarlo

de mejor manera. Pese a que el modelo de intervención de víctimas aplicado en el país contiene y trabaja de acuerdo a la noción de superación del delito a través de apoyo psicosocial y gestión en red (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2016) el que no se reafirme a modo de derecho tiene implicancias negativas en el desarrollo de mecanismos de justicia y su uso. En efecto, las estadísticas de fiscalía revelan que hay una escasa utilización de los acuerdos reparatorios, que representan el único dispositivo de reparación integral para las víctimas, a falta de otros (Fandiño et. al., 2017). Es sustancial la innovación programática y la revisión de experiencias internacionales en materia de justicia penal, tales como aquellas fundamentadas en la justicia restaurativa que, si bien no tienen una orientación que promueva la salud mental declaradamente, su implementación adecuada conlleva efectos terapéuticos tanto para las víctimas como los ofensores (Wemmers, 2013; Woessner, 2017).

La Organización de Naciones Unidas (2006) define la justicia restaurativa como una “forma de responder al comportamiento criminal equilibrando las necesidades de la comunidad, las víctimas y los ofensores” (p.6). Si bien algunos autores plantean que la justicia restaurativa debe aplicarse sólo en casos de menor gravedad, existe actualmente un creciente cuerpo de evidencia investigativa que apoya su aplicación en casos de daño severo, entre éstos los delitos de homicidios (Zehr, 2007). En ella se sugiere que aquellas intervenciones basadas en la justicia restaurativa podrían figurar como mejores formas de ayudar a reparar el daño causado a las víctimas de delitos y a aquellos dañados en la sociedad, considerando la comunidad y los ofensores.

Se han registrado experiencias positivas como conflictivas en cuanto al uso de la justicia restaurativa en casos de homicidios. Walters (2015) realizó una documentación de una experiencia de encuentro entre una víctima indirecta de homicidio y el victimario que había asesinado a su hijo, el cual representó un alivio en el impacto emocional que el delito le había causado. Al consultarles, la importancia que ellos le daban a dicho encuentro era que les había permitido establecer un diálogo de entendimiento mutuo. Por otro lado, en estudio conducido por Barrile (2015), se señala que a pesar de que las víctimas indirectas de homicidio consiguen una sensación de cierre del proceso y perdonan al victimario, al conocer y entender las razones del delito manifestadas directamente por el mismo, de todas maneras, la pena capital es requerida como una forma de validar el sufrimiento y la pérdida de la víctima equitativamente. La diferencia en cuanto a la noción de justicia entre estos

dos estudios puede deberse a las variables sociodemográficas manejadas, pero sin duda el contraste presentado, apuntan indicadores para futuras investigaciones.

La edad del ofensor podría ser un factor que media en la percepción de la víctima respecto de la responsabilización de éste en el delito. A diferencia de las demás entrevistas, hubo un caso en particular donde el discurso de la víctima indirecta respecto de la responsabilización del victimario fue más comprensivo de su actuar. Cabe destacar, que éste es el único ofensor que tenía minoría de edad al momento de cometer el delito del cual se le imputaba. Al respecto, bien conocida es la extensión de programas de justicia restaurativa en los sistemas jurídicos de algunos países norteamericanos y europeos para jóvenes que han infringido la ley, debido a su éxito en reducir la reincidencia (Barretto, Miers y Lambie, 2016; Bergseth y Bouffard, 2012). En un estudio que realizaron Bergseth y Bouffard (2012), los resultados muestran que es posible involucrar a jóvenes en intervenciones de justicia restaurativa que han cometido delitos menos serios tanto como aquellos más graves, tales como homicidios, delitos sexuales o violencia en general. Entender el potencial de efectos moderadores en las necesidades de las víctimas es importante, porque los resultados de cualquier intervención jurídica que se haga mostrarán la eficacia que éstas tengan al evaluar quiénes pueden ser buenos candidatos para ellas.

3) Necesidad de seguridad

Un contenido interesante a discutir es el de la preocupación considerable de las víctimas indirectas por resguardar su seguridad, la de sus cercanos o testigos, en contra de posibles represalias del ofensor del homicidio o incluso, por parte de familiares de éste. Se visualizan expectativas de cuidado, medidas preventivas y sentencias condenatorias que se dirijan a favorecer una sensación de tranquilidad en que el hecho delictivo no volverá a ocurrir ni será cometido por la misma persona. Frente a esto, las autoridades judiciales deben adoptar medidas que garanticen la protección de las víctimas en función de preservar la vida de ellas, así como también de evitar el entorpecimiento de la investigación del delito.

Solicitar protección se estipula como un derecho de las víctimas, quienes pueden requerirla al fiscal de la causa en caso de que ella o su familia enfrenten presiones, atentados o amenazas. Sin embargo, el sistema judicial falla en otorgar protección efectiva a víctimas en general, y especialmente a aquellas que han sufrido una transgresión violenta (Varela-Jorquera, 2012). Las medidas preventivas no se ponen en marcha o se aplican a destiempo, hay ausentismo de los efectivos policiales que no cumplen con la vigilia

constante o las penas resultan insuficientes para transmitir a las víctimas la sensación de que se está velando por su seguridad durante todo el proceso judicial.

Daly (2017) conceptualiza la seguridad como una necesidad de sobrevivencia más que un elemento relacionado a la justicia procedimental. Se entiende que, si las víctimas no pueden vivir ni tomar decisiones en un estado seguro tanto mental como corporalmente, la búsqueda de justicia queda relegada al cumplimiento primordial de las necesidades de sobrevivencia. En algunos casos de delitos violentos tales como agresiones sexuales y violencia de género, se ha planteado que una forma de contribuir al bienestar psicológico de la víctima ha sido la realización de acciones de parte del ofensor que den cuenta del reconocimiento y arrepentimiento por la conducta transgresora cometida (Daly, 2017; Wemmers, 2013; Woessner, 2017). Las circunstancias mencionadas han sido posibles, gracias a que éstas se han basado en los fundamentos de la justicia restaurativa y sus aplicaciones, tales como mediaciones víctima-ofensor o círculos comunitarios (Achilles y Stutzman-Amsturz, 2006; Caballero y Rojas, 2009; Kim, 2010) Esta noción sugiere futuras indagaciones respecto de su efectiva viabilidad práctica en casos de homicidios y de cuáles podrían ser las mejores herramientas judiciales o comunitarias que faciliten dichos objetivos en el país.

Se conoce acerca de las variables que se sortean en hogares donde existe violencia intrafamiliar o de género al momento de concretar medidas cautelares que protejan a los miembros del conflicto por el vínculo establecido entre ellos (Mannel y Dadswell, 2017). Sin embargo, en el caso de los homicidios simples no sólo es necesario considerar el riesgo de reincidencia del ofensor o dinámicas relacionales dispares de poder, sino que también se deben entender dentro de un nivel más amplio como lo es la configuración de entornos barriales vulnerables, violentos y carentes de vigilancia policial constante (Manzano, 2009).

En ese sentido, concebir este tipo de delito como un problema comunitario es indispensable, con todas las implicancias que tiene para las comunidades y los agentes institucionales pertinentes en cuanto a su prevención. Las víctimas indirectas reconocen que no se trata de hechos fortuitos de transgresión, sino que más bien son resultado de tensiones entre miembros de la comunidad que se van acrecentando por la dificultad de las mismas condiciones de vida en las que interactúan habitualmente. Un indicio de aquello es la cercanía interpersonal con el ofensor que reportan algunas víctimas en el estudio, dando la idea de que las represalias tienen mucha probabilidad de ocurrir ya que los victimarios deambulan por los mismos ambientes donde ellas transitan. Al no asegurarles protección

efectiva en esas circunstancias, las víctimas indirectas visualizan al sistema jurídico como una institución inconsciente del contexto de violencia usual.

Potenciar la seguridad íntegra de las víctimas indirectas no es solo crucial porque resguarda sus vidas, sino porque también les permite cursar un proceso de duelo lo más desprovisto posible de la influencia de agentes externos que lo perjudiquen o lo agraven. Incluso, la sensación de amenaza y daño inminente de parte del ofensor podría moderar la intensidad de la sintomatología manifestada por las víctimas indirectas, transformándose en una gran dificultad para desarrollar un cierre satisfactorio del suceso traumático (Aldrich y Kallivayalil, 2013; Armour y Umbreit, 2006). En ese sentido, cabe plantearse la potestad que se puede adjudicar al sistema de justicia, como actor preponderante en fomentar y encauzar el proceso de duelo en las víctimas indirectas, al otorgarles una base concreta de soporte mediante acciones que otorguen una seguridad efectiva para ellas.

En particular, llama la atención otro elemento relativo a la seguridad de las víctimas que se enmarca cercanamente a la política post-penitenciaria y la prevención del delito. Con pesar, se asume que una vez que el juicio del caso es finalizado, las víctimas indirectas dejan de existir para el sistema judicial y los propósitos de éste, quedando expuestas y a la deriva de circunstancias similares que resultaron en la comisión del homicidio. Incluso, el miedo se sostiene a raíz de la noción que existe de la “puerta giratoria” o la liberación del ofensor luego de la condena. La política post-penitenciaria en Chile se orienta exclusivamente a la reintegración de personas que han cumplido penas privativas de libertad, (Villagra, 2009) aunque los principios básicos para el tratamiento de reclusos, sugieren que es necesario crear condiciones favorables para dicha reintegración con el debido respeto de los intereses de las víctimas (Comisión Interamericana de Derechos humanos, 1990). En ese sentido, sería interesante plantearse como el Estado efectivamente asegura aquello en las políticas públicas que imparte, especialmente considerando la relación existente entre la víctima y ofensor en los espacios compartidos en los que se desenvuelven.

4) Limitaciones y futuras directrices

Considerando la naturaleza exploratoria de este estudio, se debe tomar precaución con la interpretación de sus posibles implicancias. Los resultados obtenidos no pueden extrapolarse a toda la población de víctimas indirectas de homicidios, ni a otros países con un sistema de justicia criminal distinto del adversarial.

El hecho de que se haya buscado selectivamente a las víctimas indirectas refleja que muchas de ellas quedaron excluidas del estudio por no cumplir ciertos estándares ni requisitos para el propósito de la investigación del proyecto Fondecyt. Al ser una muestra reducida (n=5), el análisis cualitativo tiene solo un alcance de generar ámbitos de conocimiento aún no explorados, que pueden ser fuente de ideas para futuras investigaciones y/o directrices de trabajo para las profesionales y funcionarios que trabajan con víctimas de delitos.

En este estudio los participantes han tenido la posibilidad de decidir contar su experiencia abiertamente y desde su punto de vista, situación que no ocurre mayoritariamente dentro del sistema de justicia criminal o alguna otra instancia formal durante el proceso. Por ello, debe tenerse en cuenta que son relatos con total voluntariedad y sin ninguna influencia en el cierre judicial. También es destacable que las víctimas han compartido sus relatos una vez finalizados sus casos, lo cual podría representar un sesgo para la interpretación de los datos si se considera la etapa de duelo en la que se encuentran, en comparación a otros duelos aún abiertos y latentes de otras víctimas que siguen con el proceso judicial. En consonancia y teniendo en cuenta la importancia del estado del caso como factor (Simmons et. al., 2014), quizás los estudios longitudinales podrían representar una opción viable que refleje el proceso de elaboración de los duelos en distintas etapas, con la presencia del sistema judicial y el posterior cierre del caso.

Aunque en un porcentaje menor, no todos los casos de homicidio son judicializados (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2015). Tampoco es posible que todos los casos se resuelvan con una sentencia condenatoria de reclusión carcelaria o alguna otra medida punitiva, se identifique al ofensor responsable e incluso, se resuelvan satisfactoriamente del todo algunos casos de homicidios, por las mismas dificultades que requiere la investigación. Por añadidura, cabe destacar que los casos vistos fueron catalogados como homicidios simples por el sistema de justicia criminal, por lo que podría ser de interés investigar experiencias de femicidios, parricidios u otras variaciones relacionadas con el delito de homicidio.

En cuanto a recomendaciones para las características de la muestra en estudios posteriores, es posible plantear algunas variables que teóricamente podrían influir en la sensación de justicia percibida por la víctima. En cuanto a los sujetos, la búsqueda de casos puede orientarse hacia víctimas indirectas que no tengan ningún tipo de atención psicológica (privada o administrada por programas del Estado) y/o pertenezcan a diferentes

estratos socioeconómicos. Los delitos de homicidio tienden a sectorizarse en barrios marginales y empobrecidos, donde se presentan altos niveles de delincuencia (UNODC, 2014), pero también se producen en el centro de las grandes ciudades. En función de aquello, se sugieren estudios de corte regional que den cuenta de la diversidad existente de este fenómeno. En vista de que los entrevistados eran padres cuyos hijos habían sido víctimas de un homicidio, sería de interés estudiar distintos tipos de relaciones filiales, cuyo objetivo fuese vislumbrar diferencias en las formas en que ellos experimentan este delito (Englebrecht, 2016).

Si bien estas consideraciones son limitaciones del estudio, representan aristas de investigación para el para la academia. Sería relevante que los aspectos cualitativos de este estudio, se tradujeran en indicadores cuantitativos que permitieran la evaluación de cuanto se aproximan las instituciones a cumplir con lo que las víctimas esperan considerando su perspectiva de justicia. Éste es uno de los primeros estudios que examina con detención las experiencias de las víctimas indirectas de homicidios en Chile. Como resultado general, se propone que esta investigación pueda proveer de un acercamiento al estudio victimológico del país y se construya una conexión interdisciplinaria entre la academia y las instituciones que generen conocimiento en conjunto. Es imprescindible que cada vez más se avance hacia un enfoque que proteja y promueva los derechos de las víctimas de delitos, desde una perspectiva de comprensión de sus necesidades y demandas.

Referencias Bibliográficas

- Achilles, M. & Stutzman-Amsturz, L. (2006) Responding to the needs of victims: What was promised, what has been delivered. En D.Sullivan y L. Tifft (Eds.), *The Handbook of restorative justice: A global perspective*, 211-220. London: Routledge.
- Aldrich, H. y Kallivayalil, D. (2013) The impact of Homicide on Survivors and Clinicians. *Journal of Loss and Trauma*, 18(4), 362-377. doi: 10.1080/15325024.2012.701125.
- Amick-McMullan, A., Kilpatrick, D., Veronen, L. y Smith, S. (1989) Family survivors of homicide victims: theoretical perspectives and an exploratory study. *Journal of Traumatic Stress*, 2(1), 21-35. doi: 10.1002/jts.2490020104
- Armour, M. (2002) Journey of Family Members oh Homicide Victims: A Qualitative Study of Their Posthomicide Experience. *American Journal of Orthopsychiatry*, 72(3), 372-382. doi: 10.1037//0002-9432.72.3.372
- Armour, M. (2006) Violent Death: Understanding the Context of Traumatic and Stigmatized Grief. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 14(4), 53-90. doi: 10.1300/J137v14n04_04
- Armour, M. y Umbreit, M. (2006) Exploring "closure" and the ultimate penal sanction for survivors of homicide victims. *Federal Sentencing Reporter*, 19(2), 105-112. doi: 10.1525/fsr.2006.19.2.105
- Asaro, R. (2001) Working with adult homicide survivors, part I: Impact and sequelae of murder. *Perspectives in Psychiatric Care* 37(3), 95-201. doi: 10.1111/j.1744-6163.2001.tb00633.x
- Barak-Brandes, S. y Shaul, G. (2014) "The cameras were everywhere": Media conduct through the eyes of homicide victims' families: Switzerland, Italy and Israel. *The Communication Review*, 17 (4). doi: 10.1080/10714421.2014.960731
- Barretto, C. Miers, S. y Lambie, I. (2016) The views of the public on youth offenders and the New Zealand Criminal Justice System. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 1-21. doi: 10.1177/0306624X16644500
- Barrile, L. (2015) I forgive you, but you must die: murder victim family members, the death penalty, and restorative justice. *Victims & Offenders*, 10(3), 239-269. doi: 10.1080/15564886.2014.925022

- Bergseth, K. y Bouffard, J. (2012) Examining the effectiveness of a restorative justice program for various types of juvenile offenders. *International Journal of Offender Therapy and comparative criminology*, 57 (9), 1054-1075. doi: 10.1177/0306624X12453551
- Beyer, H. y Vergara, R. (2006) Delincuencia en Chile: determinantes y rol de las políticas públicas. *Camino al Bicentenario: Doce propuestas para Chile*. Recuperado de: <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2015/02/delincuencia-en-chile-determinantes-y-rol-de-las-politicaspUBLICAS.pdf>
- Biblioteca del Congreso Nacional (2018) Guía legal sobre homicidio: informe acerca de la penalidad que se aplica en Chile a quien mata a otra persona. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/homicidio>
- Cámara de Diputados (2021) Legislatura 368: Crea el servicio nacional de acceso a la justicia y defensoría de víctimas de delitos. Recuperado en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=14559&prmBOLETIN=13991-07>
- Caballero, E. y Rojas, P. (2009) Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal adoptados por las Naciones Unidas (tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Capella, C. y Gutiérrez, C. (2014) Psicoterapia con niños/as y adolescentes que han sido víctimas de agresiones sexuales: Sobre la reparación, la resignificación y la superación. *Psicoperspectivas*, 13 (2), 93-115.
- Charmaz, K. (2006a) An Invitation to Grounded Theory. En *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*, 1-13. London: Sage Publications.
- Charmaz, K. (2006b) Memo-writing. En *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*, 72-94. London: Sage Publications.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (1990) Principios básicos para el tratamiento de los reclusos. Recuperado de: <http://www.cidh.oas.org/PRIVADAS/principiosbasicos.htm>
- Conolly, J. y Gordon, R. (2015) Co-victims of Homicide: A Systematic Review of the Literature. *Trauma, Violence & Abuse*, 16(4), 494-505. doi: 10.1177/1524838014557285
- Daly, K. (2017) Sexual violence and victims' justice interests. En E. Zinsstag y M. Keenan (Eds.), *Sexual Violence and Restorative Justice: Legal, social and therapeutic dimensions*, 108-139. London: Routledge.
- Duce, M. (2014) La víctima en el sistema de justicia penal. Una perspectiva jurídica y criminológica. *Política criminológica* 9(18), 739-815.
- Edwards, I. (2003) Victim participation in sentencing: The problems of incoherence. *The Howard Journal*, 40, 39-54. Doi: 10.1111/1468-2311.00188

- Englebrecht, C. (2011) The Struggle for "Ownership of Conflict": An Exploration of Victim Participation and Voice in the Criminal Justice System. *Criminal Justice Review*, 36(2), 129-151. doi: 10.1177/0734016811399419
- Englebrecht, C., Mason, D. y Adams, M. (2014) The Experiences of Homicide Victims' Families With the Criminal Justice System: An Exploratory Study. *Violence and Victims*, 29(3), 407-421. doi: 10.1891/0886-6708.
- Englebrecht, C., Mason, D. y Adams, P. (2016) Responding to homicide: An exploration of the ways in which family members react to and cope with the death of a loved one. *Journal of Death and Dying*, 73 (4), 355-373. doi: 10.1177/0030222815590708
- Escaff, E., Guaita, K. Y Navarrete, P. (2012) Caracterización del homicidio en Chile: estudio descriptivo de las evidencias físicas y psicológicas del suceso en homicidios de la Región Metropolitana entre enero de 1998 y diciembre de 2002 (tesis de pregrado). Universidad de Chile: Santiago de Chile.
- Erez, E., Roeger, L. y Morgan, F. (1997) Victim harm, impact statements, and victim satisfaction with justice: An Australian experience. *International Review of Victimology*, 5(1), 37-60. doi: 10.1177/02697580970050013
- Fandiño, M., Rúa, G., Moreno, L. y Fibla, G. (2017) Desafíos de la reforma procesal penal en Chile: Análisis retrospectivo a más de una década. Recuperado de: <https://inecip.org/wp-content/uploads/InformeCeja-Ref-Chile.pdf>
- Fiscalía de Chile (2019) Boletín institucional Estadísticas Enero-Diciembre 2019. Recuperado en <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>
- Fiscalía de Chile (2018) Boletín institucional Estadísticas Enero-Diciembre 2018. Recuperado en <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>
- Fox, J. y Zawitz, M. (2007) Homicide trends in the United States: 2000 Update. Recuperado de: www.ojp.usdoj.gov/bjs/homicide.homtrnd.htm
- Fundación Paz Ciudadana (1999) Caracterización del Homicidio. Santiago, Chile. Recuperado de: <https://pazciudadana.cl/biblioteca/documentos/caracterizacion-del-homicidio-en-chile/>
- Gekoski, A., Adler, J. y Gray, J. (2013) Interviewing women bereaved by homicide: Reports of secondary victimization by the criminal justice system. *International Review of Victimology*, 19(3), 307-329. doi: 10.1177/0269758013494136
- Greer, C. (2007) News media, victims and Crime. En *Victims, Crime and Society*. London: SAGE.
- Green, D. (2012) Second wounds: Victims' rights and the media in the U.S. *Law & Society Review*, 46(2), 454-456. Doi: 10.1111/j.1540-5893.2012.00499.x
- Green, D. y Pomeroy, E. (2007) Crime victimization: Assessing differences between violent and nonviolent experiences. *Victims and offenders*, 2, 63-76. doi: 10.1080/15564880600922117

- Goodrum, S. (2007) Victims' Rights, Victims' Expectations, and Law Enforcement Workers' Constraints in Cases of Murder. *Law & Social Inquiry*, 32(3), 725-757. doi: 10.1111/j.1747-4469.2007.00075.x
- Goodrum, S. (2013) Bridging the Gap Between Prosecutors' Cases and Victims Biographies in the Criminal Justice System Through Shared Emotions. *Law & Social Inquiry*, 38(2), 257-287. doi: 10.1111/lsi.12020
- Herman, J. (2003) The mental health of crime victims: Impact of legal intervention. *Journal of Traumatic Stress*, 16, 159-166. doi: 10.1023/A:1022847223135
- Herman, J. (2005) Justice from the victim's perspective. *Violence against women*, 11(5), 571-602. doi: 10.1177/1077801205274450
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010) Recolección y análisis de los datos cualitativos. En *Metodología de la investigación*, 406-487. México: McGraw Hill.
- Hertz, M., Prothrow-Stith, D. y Chery, C. (2005) Homicide Survivors: Research and Practice Implications. *American Journal of Preventive Medicine*, 29(5s2), 288-295. doi: 10.1016/j.amepre.2005.08.027.
- Johnson, S. y Zitzman, B. (2018) A Grounded Theory of the Process of Spiritual Change Among Homicide Survivors. *Journal of Death and Dying*, 0(0), 1-29. doi: 10.1177/0030222818755285
- Jones-Webb, R., y Wall, M. (2008) Neighborhood racial/ethnic concentration, social disadvantage, and homicide risk: An ecological analysis of ten U.S cities. *Journal of Urban Health*, 85, 662-676. doi: 10.1007/s11524-008-9302-y
- Kim, M. (2010) Alternative interventions to intimate violence: defining political and pragmatic challenges. En Ptacek (Ed) *Restorative Justice and Violence Against Women*, 193-217. USA :Oxford University Press.
- Kirchengast, T. (2011) The landscape of victim rights in australian homicide cases-lessons from the international experience. *Oxford Journal of Legal Studies*, 31 (1), 133-163. doi: 10.1093/ojls/gqq031
- Kirkland, Loughran, Smith, Fogel y Bjerregaard (2013) Exploring the role of victim sex, victim conduct and victim-defendant relationship in capital punishment sentencing. *Homicide Studies*, 22 (4), 175-195. doi: 10.1177/1088767913485747.
- Laxminarayan, M. (2012) Procedural justice and psychological effects of criminal proceedings: the moderating effect of offense type. *Social Justice Research*, 25(4), 390-405. doi: 10.1007/s1121-012-0167-6

- Lundström, R. (2016) Secondary victimization and the collective identity of crime victims: a qualitative analysis of Swedish crime news discourse. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 17(1), 36-52. doi: 10.1080/14043858.2016.1161941
- MacVane, S., Miranda, A. y Molina, B. (2003) Coping with the murder of a loved one: Counseling survivors of murder victims in groups. *The Journal for Specialists in Group Work*, 28, 48-63. doi: 10.1177/0193392202250078
- Malone, L. (2007) In the aftermath: Listening to people bereaved by homicide. *Probation Journal*, 54, 383-393. doi: 10.1177/026455050708083537
- Mannel, J. y Dadswell, A. (2017) Preventing Intimate Partner Violence: towards a framework for supporting effective community mobilisation. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 27, 196-211. doi: 10.1002/casp.2297
- Manzano, L. (2009) Barrios vulnerados: exclusion social y procesos identitarios. En *Violencia en barrios críticos: explicaciones teóricas y estrategias de intervención basadas en el papel de la comunidad*, 25-77. Santiago de Chile: RIL editores.
- Marsh, I. y Melville, G. (2009) The media portrayal of victims. En *Crime Justice and the media*, 101-127. London: Routledge.
- Martínez, R. (1996) Latinos and lethal violence: The impact of poverty and inequality. *Social Problems*, 43, 131-146. doi: 10.1525/sp.1996.43.20.3x0201s
- Mastrocinque, J., Metzger, J., Madeira, J., Lang, K., Pruss, H., Navratil, P., Sandys, M. y Cerulli, C. (2014) I'm Still Left Here With the Pain: Exploring the Health Consequences of Homicide on Families and Friends. *Homicide Studies*, 1-24. doi: 10.1177/1088767914537494
- McCullough, M., Bellah, C., Kilpatrick, S. y Johnson, J. (2001) Vengefulness: Relationships with forgiveness, rumination, well-being, and the big five. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 601-610. doi: 10.1177/0146167201275008
- Miller, L. (2009) Family Survivors of Homicide: I.Symptoms, Syndromes, and Reaction Patterns. *The American Journal of Family Therapy*, 37, 67-79. doi: 10.1080/01926180801960625
- Milman, E., Williams, J. y Rheingold, A. (2018) The relationship between experiences with the criminal justice system and mental health outcomes among survivors of homicide. *Violence and Victims*, 33(2), 310-329. doi: 10.1891/0886-6708.V.V-D16-00124
- Ministerio de Desarrollo Social (2017) Resultados Educación CASEN 2017. Recuperado de: <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-casen-2017>
- Molina, R., Olavarría, J., Casas, L., Valdés, X. y Valdés, T. (2011) Los parricidios y homicidios imputados a mujeres. Santiago de Chile: Defensoría Penal Pública. Recuperado de: <https://biblio.dpp.cl/contenido/6194%20>

- Monk, G., Neylon, E. y Sinclair, S. (2003) Deconstructing homicide bereavement: An innovative approach to working with homicide survivors. *Guidance & Counseling, 18*, 85-92.
- Morales, A., Pantoja, R., Piñol, D. y Sánchez, M. (2018) Una propuesta de modelo integral de reinserción social para infractores de ley. En <https://libros.uchile.cl/1052>
- Murphy, S. Braun, T., Tillery, L., Cain, K., Johnson, L. y Beaton, R. (1999) PTSD among bereaved parents following the violent deaths of their 12-18 year old children: A longitudinal prospective analysis. *Journal of Traumatic Stress, 12*, 273-291.
- Organización de las Naciones Unidas (2006) Manual sobre programas de Justicia Restaurativa. Recuperado de: http://css.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf
- Parsons, J. y Bergin, T. (2010) The impact of Criminal Justice Involvement on Victim's Mental Health. *Journal of Traumatic Stress, 23*(2), 182-188. doi: 10.1002/jts.20505
- Pastia, C. & Palys, T. (2015) 'I don't know what you people are so concerned about': homicide survivors' experience with the Canadian criminal justice system. *Contemporary Justice Review, 19*(3), 401-413 doi: 10.1080/10282580.2016.1185944.
- Pugach, D., Peleg, A. y Ronel, N. (2017) Lingual Injury: Crime victims between the criminal justice system and the media. *International Review of Victimology, 1*-21. doi: 10.1177/0269758017730199
- Rando, T. (1993) The increasing prevalence of complicated mourning: The onslaught just beginning. *Omega, 26* (1), 43-59. doi: 10.2190/7MDL-RJTF-NA2D-NPQF
- Redmond, L. (1989) Surviving: When someone you loved was murdered. *Clearwater, FL: Psychological Consultation and Educational Services.*
- Rentschler, C. (2011) Second wounds: Victims' Rights and the Media. *Duke University Press, 28*(1), 109-111. doi: 10.1017/cls.2013.14
- Rock, P. (1998) Murderers, victims and 'survivors'. *The British Journal of Criminology, 38*(2), 185-200.
- Saco, L. y Dirks, D. (2018) Closure and justice: a qualitative study of perspectives from homicide survivorship experts. *Violence and victims, 33*(3), 830-854. doi: 10.1891/0886-6708.VV-D-17-00002
- Schweitzer, K. y Nuñez, N. (2017) Victim Impact Statements: How victim social class affects juror decision making. *Violence and Victims, 32* (3), 521-532. doi: 10.1891-0886-6708.VV-D-15-00187
- Silverman, D. (2015) What is qualitative research? En *Interpreting Qualitative Data*, 24-55. Los Ángeles: SAGE Publications

- Simmons, C., Duckworth, M. y Tyler, E. (2014) Getting By After a Loved One's Death by Homicide: The Relationship Between Case Status, Trauma Symptoms, Life Satisfaction, and Coping. *Violence and Victims*, 29(3), 506-522. doi: 10.1891/0886-6708.
- Stöck, H., Devries, K., Rotstein, A., Abrahams, N., Campbell, J., Watts, C. y García-Moreno, C. (2013) The global prevalence of intimate partner homicide: a systematic review. *The Lancet*, 382 (9895), 859-865. doi: 10.101/S0140-6736(13)61030-2
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002) Codificación Abierta. En *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*, 110-132. Editorial Universidad de Antioquia: Colombia.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002) Codificación Axial. En *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*, 134-156. Editorial Universidad de Antioquia: Colombia.
- Stretesky, P., O'Connor, T., Hogan, M. y Unnithan, N. (2010) Sense-making and secondary victimization among unsolved homicide co-victims. *Journal of Criminal Justice*, 38 (5), 880-888. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2010.06.003
- Stretesky, P., Cope, K., O'Connor, T., Hogan, M. y Unnithan, N. (2016) "The police have given up": An empirical examination of co-victims' beliefs about cold case homicide investigations. *Violence and Victims*, 31(1), 135-154. doi: 10.1891/0886-6708.VV-D-14-00017
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2015) Víctimas de delito en Chile: Diagnóstico Nacional. En http://www.seguridadpublica.gov.cl/media/2015/08/diagnostico_v%C3%ADctimas.pdf
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2016) Modelo de Intervención: Programa de Apoyo a Víctimas. En <http://www.apoyovictimas.gob.cl/media/2015/12/Documento-Redise%C3%B1o-Modelo-Intervenci%C3%B3n-PAV-VF2-pdv.pdf>
- Ten Boom, A. y Kuijpers, K. (2012) Victims' needs as basic human needs. *International Review of Victimology*, 18(2), 155-179. doi: 10.1177/0269758011432060
- Thiel, D. (2015) Moral truth and compounded trauma: the effects of acquittal of homicide defendants on the families of the victims. *Homicide Studies*, 1-21. doi: 10.1177/1088767915600200
- Thompson, M., Norris, F. y Barry-Ruback, R. (1996) System influences on posthomicide beliefs and distress. *American Journal of Community Psychology*, 24(6), 785-809. doi: 10.1007/BF02511035
- Tufts, J. (2000) Public attitudes toward the criminal justice system. *Juristat*, 20(12), 1-22.
- United Nations Office on Drugs and Crime [UNODC] (2014) Global Study on Homicide 2013. Recuperado de: https://www.unodc.org/documents/gsh/pdfs/2014_GLOBAL_HOMICIDE_BOOK_web.pdf

- Van Wijk, A., van Leiden, I. y Ferwerda, H. (2017) Murder and the long-term impact on co-victims: A qualitative, longitudinal study. *International Review of Victimology*, 23(2), 145-157. doi: 10.1177/0269758016684421
- Van Denderen, de Keijser, Gerlsma, C., Huisman, M. y Boelen, P. (2014) Revenge and psychological adjustment after homicidal loss. *Aggressive behavior*, 40, 504-511. doi: 10.1002/ab.21543
- Van Denderen, M., de Keijser, J., Kleen, M. y Boelen, P. (2013) Psychopathology among homicidally bereaved individuals: a systematic review. *Trauma, Violence & Abuse*, 16(1), 70-80. doi: 10.1177/1524838013515757
- Varela-Jorquera, F. (2012) Desafíos de la política de atención a víctimas. *Revista Conceptos N°27, Fundación Paz Ciudadana*. Recuperado de: <https://pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2012/03/conceptos-27-desafios.pdf>
- Villagra, C. (2009) Hacia una política post-penitenciaria. Santiago de Chile: RIL – CESC editores.
- Walters, M (2015) 'I thought "He's a monster"...[but] he was just normal': examining the therapeutic benefits of restorative justice for homicide. *British Journal of Criminology*, 55, 1207-1225. doi: 10.1093/bjc/azv026
- Wemmers, J. (2008) Victim participation and therapeutic jurisprudence. *Victims & Offenders*, 32(3), 165-191. doi: 10.1080/15564880801938318
- Wemmers, J. (2013) Victims' experiences in the criminal justice and their recovery from crime. *International Review of Victimology*, 19(3), 221-233. doi: 10.1177/0269758013492755
- Woessner, G. (2017) On the relationship between restorative justice and therapy in cases of sexual violence. En E. Zinsstag y M. Keenan (Eds.), *Sexual Violence and Restorative Justice: Legal, social and therapeutic dimensions*, 248-264. London: Routledge.
- Zakarian, R., McDevitt-Murphy, M., Bellet, B., Neimeyer, R. y Burke, L. (2019) Relations among meaning making, PTSD, and complicated grief following homicide Loss. *Journal of Loss and Trauma*, 1-13. doi: 10.1080/15325024.2019.1565111
- Zehr, H. (2007) Los principios restaurativos. *El pequeño libro de la justicia restaurativa*, 25-49. USA: Good books.
- Zinzow, H., Rheingold, A., Hawkins, A., Saunders, B. y Kilpatrick, D. (2009) Losing a loved one to homicide: Prevalence and Mental Health correlates in a national sample of young adults. *Journal of Traumatic Stress*, 22(1), 20-17. doi: 10.1002/jts.20377

ANEXO A: Consentimiento informado



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio “El rol de las necesidades de justicia en el proceso de superación y reparación del daño de víctimas adultas de delitos violentos en Santiago de Chile”, financiado por el Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT N°11160741) y a cargo de la investigadora Daniela Bolívar Fernández, académico de la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

El objeto de esta carta es ayudarlo a tomar la decisión de participar en la presente investigación.

¿Cuál es el propósito de esta investigación?

El objetivo es conocer lo que significa experimentar un delito e identificar los factores que ayudan y que no ayudan en el proceso de recuperación, entre ellos su experiencia con el proceso penal y los servicios de apoyo.

¿En qué consiste su participación?

Su participación consistirá en una entrevista personal con un profesional. Dicha entrevista tendrá la forma de una conversación que tratará del delito que Ud. ha vivido, y sus impresiones sobre el proceso que ha experimentado desde que éste ocurrió.

¿Cuánto durará su participación?

Esta entrevista es una entrevista única y se realizará en el lugar y el momento que se adecúe a su disponibilidad. La entrevista dura en promedio una hora y media.

¿Qué riesgos corre al participar?

Algunas personas que han sufrido delitos y que acceden a contar sus experiencias pueden sentirse emocionalmente afectados al momento de la entrevista. Para ello el equipo de investigadores cuenta con profesionales capacitados y protocolos de acción definidos ante cualquier desestabilización que pueda surgir.

¿Qué beneficios puede tener su participación?

Este estudio no contempla ningún tipo de retribución económica por su participación. Se procurará, sin embargo, que su participación implique la menor cantidad de menoscabos posibles. Por esta razón, el entrevistador se adecuará a sus necesidades personales en términos de tiempo y lugar y se cubrirán los gastos de locomoción, si los necesita.

Su participación en el estudio no tendrá efecto alguno en la atención que Ud. esté recibiendo o que pueda recibir en el sistema judicial u otros servicios públicos, ya que el estudio es independiente a estas organizaciones.

La información recolectada gracias a este estudio permitirá generar recomendaciones a psicólogos, instituciones del estado y al sistema judicial de cómo apoyar mejor a otras personas que han sufrido delitos como el suyo.

¿Qué pasa con la información y datos que usted entregue?

Los investigadores mantendrán CONFIDENCIALIDAD con respecto a cualquier información obtenida en este estudio.

SIN EMBARGO, si durante la entrevista se detecta alguna situación que esté poniendo en serio riesgo a alguna persona (Ud. mismo u otro adulto), el entrevistador conversará con Ud. la posibilidad de informar esta situación a los especialistas pertinentes. Si el riesgo involucra a un niño, niña o adolescente el entrevistador estará obligado a denunciar estos hechos a las autoridades competentes, lo cual le será informado a Ud. durante la entrevista.

Si Ud. está de acuerdo, la entrevista será grabada en un archivo de audio. Esto se realiza con el fin de ser lo más fiel posible al momento de retener sus impresiones. El archivo de audio es transcrito en un documento donde se borra toda información que pueda dar cuenta de su identidad (se borrarán todos los nombres de personas o lugares que Ud. mencione). Si Ud. no está de acuerdo con la grabación el entrevistador tomara nota de la entrevista durante y después de ella. La información se analizará en base a estos registros. Estos registros no contendrán información que aluda a su identidad.

Las transcripciones se almacenarán en archivos word en el computador de la Investigadora Responsable. Durante el transcurso de la investigación serán compartidas con el equipo de investigación para su análisis, pero una vez finalizado el proyecto, la información se almacenará solamente en el computador personal de la investigadora responsable y en un disco duro externo de uso exclusivo de ésta.

Los archivos de audio se borrarán tan pronto transcritos. Las transcripciones de las entrevistas (las cuales no tendrán informaciones que puedan asociarlo a su identidad) se mantendrán hasta tres años después de terminado el estudio para asegurar su análisis completo y la publicación de resultados. Luego de tres años no se dejará registro alguno de estas transcripciones.

¿Es obligación participar? ¿Puede arrepentirse después de participar?

Usted NO está obligado de ninguna manera a participar en este estudio. Si accede a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento sin repercusión alguna.

¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier pregunta acerca de esta investigación, puede contactar a las siguientes instancias:

Investigadora responsable: Daniela Bolívar

Av. Vicuña Mackenna 4860, Macul, Santiago, Chile

Tel: (+56) 2 2354 7795

**Presidenta del Comité Ético Científico de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades:
Sra. María Elena Gronemeyer**

Email: eticadeinvestigacion@uc.cl

Los resultados de la investigación estarán disponibles en el año 2019 a través de un resumen ejecutivo disponible en la página web del Programa Apoyo a Víctima. Sin embargo, Ud. puede contactarse con la investigadora personalmente si desea que esta información le sea directamente enviada a Ud.

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y ACEPTO PARTICIPAR EN ESTE PROYECTO.

Indique por favor además si autoriza:

La grabación de la entrevista en un archivo de audio	<input type="checkbox"/> Autorizo
	<input type="checkbox"/> No autorizo

Nombre y Firma del/la Participante	Fecha
---	--------------

Nombre y Firma del entrevistador/a	Fecha
---	--------------

(Firmas en duplicado: una copia para el participante y otra para el investigador)

ANEXO B: Protocolo de Actuación ante Situaciones de Emergencia



Protocolo de actuación frente a situaciones de riesgo

“El rol de las necesidades de justicia en el proceso de superación y reparación del daño de víctimas adultas de delitos violentos en Santiago de Chile” FONDECYT de iniciación N°11160741

1. Introducción

El presente protocolo se ha desarrollado en el contexto de la investigación “El rol de las necesidades de justicia en el proceso de superación y reparación del daño de víctimas adultas de delitos violentos en Santiago de Chile” (CONICYT, FONDECYT DE INICIACIÓN, N°11160741). Su objetivo es establecer procedimientos de actuación y coordinación de los diferentes recursos y agentes frente a la detección de situaciones de riesgo tales como desborde emocional durante entrevista, experiencia de una nueva victimización no denunciada, riesgo de nueva victimización por parte del mismo ofensor u otro, ideación, planificación y/o intento suicida, deseos o planes de venganza con una planificación relativamente delimitada, reactivación de síntomas o aparición de cuadro psicopatológico que no esté en conocimiento de un profesional de la salud, y que además implique un riesgo elevado para el entrevistado o su entorno, o sea el mismo entrevistado quien solicite ayuda. Tales situaciones de riesgo podrían ser identificadas durante la realización de entrevistas en profundidad en el contexto del estudio, las cuales abordarán temáticas relacionadas con los efectos del delito y la experiencia de la víctima en términos de la reacción social formal e informal al delito.

Esta fase del estudio está orientada a víctimas con procesos judiciales cerrados, terminados, no denunciados o prescritos, por lo que la muestra podría estar constituida por personas con atención vigente en PAV o no.

2. Resguardos éticos generales en la realización de entrevistas

Algunas pautas generales a tener en cuenta a la hora de prestar la mejor atención durante la entrevista son las siguientes:

- Resguardos previos a la realización de entrevistas.
 - Como ha sido mencionado anteriormente, los entrevistados podrán encontrarse recibiendo atención en PAV o haber finalizado dicha atención, por ende el primer contacto será llevado a cabo por los profesionales de Segunda Respuesta de PAV, quienes luego de entregarle algunas

- características generales del estudio, le consultarán si es posible entregar su información de contacto al equipo de investigación.
- Luego de este primer contacto, el equipo de investigación tomará contacto con el entrevistado, y si éste acepta ser parte de la investigación, se acordará la realización de una entrevista.
 - Asegurar la intimidad y confidencialidad durante la entrevista.
 - El lugar y momento de la entrevista será elegido por el participante de acuerdo a su conveniencia y preferencia, lo que significa que las entrevistas no necesariamente se realizarán en las oficinas del PAV.
 - En caso de detectarse situaciones de riesgo, se informará a PAV previo acuerdo con el entrevistado.
 - Al hablar de la confidencialidad y anonimato (al inicio de la entrevista), se le indicará al entrevistado que frente a la develación de una nueva situación de riesgo, el entrevistador estará en la obligación de indagar en conjunto con él la mejor manera de actuar frente a tal situación, la cual puede implicar solicitar ayuda a instancias especializadas.
 - Luego de terminada la entrevista, se realizará un cierre, con el fin de entregar una devolución, contención en los casos que se evalúe necesario, y un chequeo de emociones para valorar el estado actual de los entrevistados
 - En caso de visualizar una situación de riesgo, se informará al entrevistado sobre la valoración profesional de las implicancias que la situación presenta y de la necesidad de la activación del presente protocolo.

3. Resguardos relacionados a la seguridad de los entrevistadores

En el marco de la presente investigación, caso a caso se considerarán ciertos resguardos que buscarán otorgar seguridad a quienes cumplen con el rol de entrevistadores.

Entre tales resguardos se encuentran:

- La posibilidad de acudir a realizar entrevistas acompañado/a por otro entrevistador/a, sin embargo, la entrevista será llevada a cabo por un solo entrevistador.
- En los casos que sea necesario efectuar la entrevista en la casa del entrevistado, se facilitará el traslado de los entrevistadores a través de la contratación de taxis.
- Otros resguardos podrán considerarse dependiendo de las características de cada caso, como por ejemplo, basándose en la información entregada por los profesionales de CAVD, se podría evaluar la pertinencia de que la entrevista no sea realizada en la casa del entrevistado

4. Criterios de atención y sujetos implicados en función a las diferentes situaciones de riesgo

Inicio del procedimiento

El protocolo se activará cuando se detecten situaciones o conductas que hagan temer por la seguridad física o mental del entrevistado y/o de algún miembro de su entorno cercano.

Entre las situaciones previstas se encuentran:

1. Desborde emocional durante entrevista
2. Experiencia de una nueva victimización no denunciada (La denuncia obligatoria de tal situación corresponderá cuando el afectado sea un NNA)
3. Riesgo de nueva victimización por parte del mismo ofensor u otro
4. Aparición en el discurso del entrevistado de expresiones que hagan sospechar de una Ideación, Planificación y/o Intento suicida, tales como: “He pensado que sería mejor estar muerto”, “Ya no hay razones para seguir vivo” o que directamente refiera la existencia de conductas o actos que busquen causarse daño.
5. Deseos o planes de venganza que cuenten con una planificación relativamente delimitada, y que afecten la seguridad de uno o más individuos.
6. Reactivación de síntomas o aparición de cuadro psicopatológico

Red de recursos implicada en este protocolo

- Programa de Apoyo a Víctimas (PAV)
- Unidad de Primera Respuesta de PAV
 - Servicio de Intervención Inmediata
 - Servicio de Orientación e Información
- Unidad de Segunda Respuesta de PAV
 - CAVD Providencia
 - CAVD La Cisterna
 - CAVD Pudahuel
 - CAVD Puente Alto
- Catastro de centros de salud (en casos de urgencias) Institución judicial (en caso de una nueva denuncia)

Contacto de profesionales implicados en el protocolo

Nombre	Cargo	Teléfono de Oficina	Email
Isabel Araya Rivera	Coordinadora de Unidad de Segunda Respuesta	2-25502587	iaraya@interior.gov.cl
Ruth Carmona Guerrero	Coordinadora CAVD Pudahuel	2-29028605	rcarmona@interior.gov.cl
Brenda Solís Cerda	Coordinadora CAVD La Cisterna	2-29028703	bsolis@interior.gov.cl

Claudio Astica Campos	Coordinador CAVD Puento Alto	2-29028554	castica@interior.gov.cl
Alejandra Badal	Coordinadora CAVD Providencia	2-26803801	abadal@interior.gov.cl

Cada entrevistador contará con la información de contacto detallada del profesional que realizó la derivación, la cual se encontrará consignada en una ficha de derivación.

5. Medidas profesionales a adoptar

Frente a la detección de una situación de riesgo, como se ha mencionado anteriormente, será el entrevistador quien acordará en primera instancia, en conjunto con el entrevistado, la mejor manera de afrontar la situación, para luego desarrollar las actuaciones asignadas en este protocolo.

Como será observado a continuación, las actuaciones serán divididas entre los casos que se encuentran con intervención en curso en PAV (casos abiertos) y casos que hayan finalizado su intervención (casos cerrados). Además, las acciones a seguir dependerán de si la situación de riesgo requiere de una intervención inmediata o no.

Situación de riesgo	Acciones sugeridas
El/la entrevistado/a se desborda emocionalmente durante la entrevista (Expresión emocional de intensidad tal que lleve al entrevistador a considerar la necesidad de interrumpir la entrevista)	<p>En casos de agitación emocional evidente, llanto persistente o una narrativa muy interferida por la emocionalidad, se le preguntará al entrevistado si desea continuar con la realización de la entrevista, pudiendo darse por finalizada si el entrevistado así lo quiere.</p> <p>En los casos en los cuales el entrevistador evalúe que la situación requiere un apoyo profesional:</p> <p>a) Si el caso se encuentra abierto: Con el consentimiento del entrevistado, el entrevistador tomará contacto con el centro desde el cual fue derivado, específicamente con el profesional de Segunda Respuesta encargado del caso, a quien se le informará de lo sucedido durante la realización de la entrevista.</p> <p>b) Si el caso se encuentra cerrado: Se consultará al entrevistado si está de acuerdo con que el entrevistador comunique lo sucedido al profesional de Segunda Respuesta que lo atendió previamente. De no estar de acuerdo con lo anterior, o de no ser posible contactar al profesional, con el consentimiento del entrevistado, se entregará su información de contacto a la unidad de Servicio de Orientación e Información de PAV, desde donde se comunicarán con él, para explorar en torno a sus posibles necesidades y entregarle la orientación y ayuda que requiera.</p>

<p>El/la entrevistado/a informa que ha vivido una nueva victimización que no ha sido denunciada.</p>	<p>Si el afectado es un menor de edad, se le referirá al entrevistado que esta situación es algo que no puede permanecer en confidencialidad, por lo que es necesario que se realice la denuncia pertinente. De no estar de acuerdo, se le indicará que el entrevistador se encuentra en la obligación de realizar la denuncia.</p> <p>a) Si el caso se encuentra abierto: Con el consentimiento del entrevistado, el entrevistador tomará contacto con el profesional de Segunda Respuesta encargado del caso, informando de esta nueva situación. Se indicará si el entrevistado accedió a realizar la denuncia y requiere de orientación, o de lo contrario, se informará que fue el entrevistador quien debió realizar la denuncia.</p> <p>b) Si el caso se encuentra cerrado: Se consultará al entrevistado si está de acuerdo con que el entrevistador comunique lo sucedido al profesional de Segunda Respuesta que lo atendió previamente. Si el entrevistado no está de acuerdo con lo anterior, o de no ser posible contactar al profesional, con el consentimiento del entrevistado, se entregará su información de contacto a la unidad de Servicio de Orientación e Información, a quien se le informará de esta nueva victimización, e indicará si el entrevistado accedió a realizar la denuncia o si fue el entrevistador quien debió realizarla. Si el entrevistado acepta, se le entregará número de call center 600 8181 000 del Servicio de Orientación e Información, indicándole que puede comunicarse con dicha unidad y así recibir orientación respecto a esta nueva situación.</p> <p>Si el afectado es un mayor de edad, se discutirá con el entrevistado la pertinencia de la realización de una nueva denuncia.</p> <p>c) Si el caso se encuentra abierto: Si el entrevistado está de acuerdo, se le informará al profesional encargado del caso respecto a esta nueva situación, indicando la disponibilidad del entrevistado de realizar o no una denuncia.</p> <p>d) Si el caso se encuentra cerrado: Con el consentimiento del entrevistado, se informará al Servicio de Orientación e Información respecto a esta nueva victimización, y la disponibilidad el entrevistado de realizar una nueva denuncia. Si el entrevistado está de acuerdo, se le entregará número de call center 600 8181000 del Servicio de Orientación e Información, indicándole que puede comunicarse con dicha unidad y así recibir orientación respecto a esta nueva situación.</p>
--	---

Situación de riesgo	Acciones sugeridas
El/la entrevistado/a cree estar en riesgo de una nueva victimización	El entrevistador deberá indagar respecto al nivel de riesgo de una nueva victimización, tanto para el entrevistado como para su entorno. Para lo anterior, deberá explorar respecto a los factores de riesgo vinculados a ésta situación, como por ejemplo: la existencia de amenazas, contacto directo con el agresor , si el agresor posee acceso a armas , presencia de un consumo de drogas , o si posee un cuadro psicopatológico .

	<p>a) En el contexto en el cual se presenten algunos de los factores de riesgo enumerados anteriormente u otros, se requerirá de una intervención inmediata, por lo que con el consentimiento del entrevistado se tomará contacto inmediato con un profesional del Servicio de Intervención Inmediata, entregando la información del caso y la situación por la que se evalúa si requiere de su intervención. El profesional evaluará medidas de protección ya decretadas, y organizará acciones futuras, entre las cuales puede estar intervención presencial, coordinación con URAVIT, coordinación con Carabineros, etc. De requerirse una intervención presencial inmediata, el entrevistador deberá permanecer junto al entrevistado hasta que llegue el profesional que se encargará de las acciones futuras.</p> <p>Si no se requiere de una intervención inmediata, y;</p> <p>a) El caso se encuentra abierto: con el consentimiento del entrevistado, se informará al profesional encargado del caso de los hechos que hacen sospechar de un riesgo tanto para la seguridad del entrevistado como para la de su entorno.</p> <p>b) El caso se encuentra cerrado: Se consultará al entrevistado si está de acuerdo con que el entrevistador comunique lo sucedido al profesional de Segunda Respuesta que lo atendió previamente. Si el entrevistado no está de acuerdo con lo anterior, o de no ser posible contactar al profesional, con el consentimiento del entrevistado se contactará al Servicio de Orientación e Información, con el fin de informar de la sospecha de riesgo de una nueva victimización, entregando los antecedentes que se tengan al respecto y los datos de contacto del entrevistado, además de indicar el centro desde el cual fue derivado.</p>
<p>El/la entrevistado/a manifiesta deseos de venganza o planes de agresión hacia el ofensor u otro.</p>	<p>a) Si el caso se encuentra abierto: con el consentimiento del entrevistado, se tomará contacto con el profesional encargado del caso, indicándole la información que haga sospechar de la posibilidad de que el entrevistado agrede al ofensor u otro.</p> <p>b) Si el caso se encuentra cerrado: Se consultará al entrevistado si está de acuerdo con que el entrevistador comunique lo sucedido al profesional de Segunda Respuesta que lo atendió previamente. Si el entrevistado no está de acuerdo con lo anterior, o de no ser posible contactar al profesional, con el consentimiento del entrevistado, se tomará contacto con Servicio de Orientación e Información, entregando la información de contacto del caso, el centro desde el cual fue derivado, y la información que haga sospechar que el entrevistado pueda agredir al ofensor u otro.</p>

Situación de riesgo	Acciones sugeridas
El/la entrevistado/a	El nivel de riesgo será evaluado en función de la aplicación del instrumento "Escala de Desesperanza de Beck"

<p>manifiesta Planificación y/o Intentos suicidas</p>	<p>Si a través del instrumento, el entrevistador constata la existencia de una planificación suicida y método específico, se evaluará que el riesgo de suicidio es alto:</p> <p>a) Con el consentimiento del entrevistado, éste será trasladado al centro asistencial más cercano, además de tomar contacto con el profesional responsable del caso (de ser un caso abierto). Si no es posible contactar al profesional, o el caso se encuentra cerrado, se contactará al Servicio de Intervención Inmediata. El entrevistador deberá permanecer con entrevistado hasta que el profesional de la unidad se haga presente.</p> <p>Si el entrevistador evalúa que el riesgo suicida no es alto (inexistencia de planificación suicida o método específico), y;</p> <p>a) El caso se encuentra abierto: con el consentimiento del entrevistado, se le informará al profesional encargado del caso la situación que haga sospechar la existencia de un riesgo suicida.</p> <p>b) El caso se encuentra cerrado: Se consultará al entrevistado si está de acuerdo con que el entrevistador comunique lo sucedido al profesional de Segunda Respuesta que lo atendió previamente. Si el entrevistado no está de acuerdo con lo anterior, o de no ser posible contactar al profesional, con el consentimiento del entrevistado, se tomará contacto con Servicio de Orientación e Información, entregando la información de contacto del entrevistado, el centro desde el cual fue derivado, e indicando la situación que haga sospechar de un riesgo suicida. Por otro lado, será entregado al entrevistado el número de call center 6008181000 de la unidad, indicándole que se puede comunicar con ésta para solicitar la orientación que requiera.</p>
<p>El/la entrevistado/a informa la reaparición de síntomas o de cuadro psicopatológico</p>	<p>Cuando exista sospecha o presencia de sintomatología y el usuario no esté recibiendo intervención alguna, y;</p> <p>a) El caso se encuentre abierto: con el consentimiento del entrevistado, se le informará al profesional encargado del caso de la sospecha de la existencia de sintomatología en el entrevistado, indicando los hechos que hagan pensar en tal situación.</p> <p>b) El caso se encuentra cerrado: Se consultará al entrevistado si está de acuerdo con que el entrevistador comunique lo sucedido al profesional de Segunda Respuesta que lo atendió previamente. Si el entrevistado no está de acuerdo con lo anterior, o de no ser posible contactar al profesional, con el consentimiento del entrevistado, se tomará contacto con Servicio de Orientación e Información, a quien se le indicará de la sospecha de la presencia de sintomatología en el entrevistado, indicando los síntomas observados. Se entregará información de contacto del entrevistado además de indicar el centro desde el cual fue derivado.</p>

Flujograma de intervención

