



Universidad de la República
Facultad de Psicología

Trabajo Final de Grado

*Víctimo-asistencia: atención a víctimas de
delitos violentos*

Estudiante: Claudio Cluzet

Cédula de identidad: 3.589.958-1

Tutora: Mag. Psic. María Celia Robaina

Montevideo

Julio 2016

«Las víctimas deben ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos, y han de adoptarse las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico y su intimidad, así como los de sus familias. El Estado debe velar porque, en la medida de lo posible, su derecho interno disponga que las víctimas de violencia o traumas gocen de una consideración y atención especiales para que los procedimientos jurídicos y administrativos destinados a hacer justicia y a conceder una reparación no den lugar a un nuevo trauma.»

Organización de las Naciones Unidas (2005)

Índice

| | |
|---|----|
| RESUMEN/SUMMARY | 3 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS | 5 |
| 2.1. España | 5 |
| 2.2. República Dominicana | 5 |
| 2.3. Argentina | 6 |
| 2.4. Chile | 6 |
| 2.5. El Salvador | 6 |
| 2.6. Colombia | 7 |
| 2.7. México | 8 |
| 3. CAVID | 9 |
| 4. VICTIMOLOGÍA | 12 |
| 5. DUELO | 19 |
| 6. LAS VÍCTIMAS FRENTE AL SISTEMA DE JUSTICIA | 20 |
| 7. JUSTICIA RESTAURATIVA | 23 |
| 8. CONCLUSIONES | 26 |
| 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 29 |

Resumen

En el presente trabajo nos proponemos indagar los abordajes y los tipos de atención que se le brindan en la actualidad a las víctimas de delitos violentos en nuestro país. Para ello, ofrecemos el estudio de dos instituciones que se centran principalmente en el trabajo del Centro de Atención a Víctimas de la Violencia y el Delito (CAVID), en la órbita estatal (perteneciente al Ministerio del Interior), y, por otra parte, de la organización civil Asociación de Familiares Víctimas del Delito (ASFAVIDE). Asimismo, se analizarán las particularidades de la Ley de Pensiones a Víctimas de Delitos Violentos (Uruguay, 2013) del año 2013. Se buscará comprender quiénes acceden a esta prestación, cuánto perciben los beneficiarios, así como también conocer cuáles son las restricciones para acceder a dicha pensión. Además, trabajaremos el proyecto de reforma del nuevo Código del Proceso Penal (Uruguay, 2014) del año 2014, a ser implementado a partir de julio del año 2017, de forma de poder comprender qué lugar ocupa la figura de la víctima en el nuevo Código Penal, cuáles son los mecanismos a utilizar y cómo va a ser la interacción entre el damnificado y el sistema de justicia para evitar la revictimización.

Palabras clave: víctima, trauma, dispositivos de atención.

Summary

This work proposes to investigate approaches and the types of care that are offered today to the victims of violent crime in our country. To do the work of two institutions, focused mainly on the work of the Care Center Victim of Violence and Crime (CAVID) on the part of the Ministry of Interior State orbit, and moreover presents, civil organization Association relatives of Victims of Crime (ASFAVIDE). Also, the particularities of Law 19.039 of 2013, entitled "Pension victims of violent crimes" will be analyzed. It aims to understand who access this benefit, how beneficiaries perceive and know what restrictions to access that pension. Also discuss the draft reform of the new Code of Criminal Procedure (Law 19293) 2014, to be implemented from July 2017, in order to understand what place the figure of the victim in the new Penal Code, what mechanisms to use and what will be the interaction between the victim and the justice system are to prevent re-victimization.

Keywords: victim, trauma, care devices.

1. Introducción

Desde hace años la problemática de las víctimas ha sido preocupación permanente de la Organización de las Naciones Unidas. Así, la Organización de las Naciones Unidas (2005) plantea la siguiente definición de *víctima*:

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

2)- Podrá considerarse víctima a una persona, con arreglo a la presente declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión víctima se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan una relación inmediata con la víctima y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

En la actualidad, existe un reconocimiento y una gran sensibilidad por los efectos negativos que puede provocar la victimización, entendiéndola, según Navarro (2007), como el proceso por el que una persona se convierte en víctima. Este autor menciona tres tipos diferentes de victimización:

En primer lugar, señala la victimización primaria, que refiere a las consecuencias directas desencadenadas por un hecho delictivo. Además, refleja la experiencia individual de la víctima y de los diversos efectos perjudiciales producidos por el delito, ya sea este de índole física, económica, psicológica o social.

En segundo lugar, la victimización secundaria o revictimización es la inserción de la víctima en el aparato jurídico-penal del Estado y al mal funcionamiento y coordinación de los servicios sociales. Esta revictimización se puede producir, en parte, por la falta de preparación o de sensibilización del personal que atiende a las víctimas. A su vez, supone un choque frustrante que causado por las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional (Gutiérrez de Piñeres, Coronel, Pérez, 2009).

Por último, el autor menciona otra forma de victimización, la terciaria, que corresponde a la forma en que la sociedad ve a la víctima, es decir, cuando, según Navarro (2007), se «etiqueta» a una persona con el rol de *víctima*.

La victimología, concebida como el estudio científico de la víctima (Rodríguez, 2002), se aparta de la criminología y busca redescubrir a la víctima en sus derechos. Con ella se propone cambiar la mirada y posicionarse desde el punto de vista de la víctima, para así dejar de verla como un simple objeto pasivo. Por otra parte, se

pretende ver más allá del mero hecho delictivo y evitar, así, la victimización secundaria (Márquez Cárdenas, 2011).

2. Centros de atención a víctimas

Con la creación de los centros de atención a víctimas, se busca dar apoyo así como también reconocimiento a las víctimas y, debido a ello, en muchos países se han desarrollado, en los últimos años, programas y servicios que atienden sus necesidades (Caravaca, 2011). Con una intervención inmediata, estos centros tienen como objetivo ayudar a las víctimas a procesar las emociones y a detectar personas que puedan requerir una intervención clínica posterior. Las razones que han motivado la creación de los centros de atención pueden ser de varios tipos (morales, jurídicas y científicas) (Bocanegra y Nieto, 2007) y estos pueden emplear diferentes métodos o técnicas para atender a las víctimas, dependiendo de las necesidades y de las características de cada país. En tal sentido, es en función de las razones que llevaron a su creación que algunos de estos centros ponen énfasis en aspectos legales o psicoemocional. En otros, el interés está fundamentado en la recuperación de las relaciones sociales, guiada desde la intervención psicojurídica ponderado especialmente en la victimología (Bocanegra y Nieto, 2007).

A continuación, presentamos algunos ejemplos que pueden verse en los siguientes países:

2.1. España

Se crearon las oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual. Se prevé la asistencia a las víctimas con la aprobación de Ley 35/1995 (Reino de España, 1995), que establece un sistema de ayudas públicas en beneficio de las víctimas directas e indirectas de los delitos violentos con el resultado de muerte o de lesiones corporales graves así como de daños graves en la salud física o mental. A su vez, la Ley 43/2006 (Reino de España, 2006) aprueba una serie de medidas que fomentan el empleo de la mujer desocupada que sea víctima de violencia de género.

2.2. República Dominicana

En el año 2005 se crea la Dirección Nacional de Atención a las Víctimas (DNAV) que depende de la Procuraduría General de la República Dominicana.

2.3. Argentina

Creado en el 2006, el Programa de las Víctimas contra la Violencia, en la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, atiende mediante un abordaje multidisciplinario (psicólogos, abogados, asistentes sociales, psiquiatras) a víctimas de violencia y de explotación sexual y comercial infantil dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; también brinda asesoramiento en toda la República Argentina. Existe, además, el Centro de Atención a Víctimas del Delito (CAVD), que depende del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Mendoza, entre otros centros.

2.4. Chile

El Programa de Apoyo a Víctimas (PAV), bajo la órbita del Ministerio de Seguridad Pública de Chile, fue creado en el 2007 y coordina la Red de Atención de Asistencia a Víctimas (RAV), que está compuesta por 11 instituciones, entre ellas el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, los Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, el Ministerio Público, el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Poder Judicial, que atienden o se relacionan con las víctimas. Se considera todo tipo de delitos, tales como el homicidio, el parricidio, el robo con violencia, el robo con intimidación, el robo con homicidio, el robo con violación, lesiones, delitos sexuales, el secuestro, la sustracción de menores, la trata de personas, el cuasi delito de lesiones o el cuasi delito de homicidio. Brinda un servicio de apoyo integral e interdisciplinario a través de psicólogos, abogados, asistentes sociales y médicos psiquiatras; cuenta con 48 centros de atención a lo largo de todo el país y llegó a prestar servicios entre enero y setiembre del 2015 a 44 169 personas víctimas del delito, con un resultado exitoso, luego de la intervención, en el 69 % de los casos.

2.5. El Salvador

Considerado uno de los países más violentos de América Latina, crea, bajo los lineamientos de la Política Nacional de Justicia, Seguridad Ciudadana y Convivencia del 2011, la Dirección de Atención a Víctimas (DAV), que depende del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública de El Salvador. Bajo una atención multidisciplinaria y con la participación de las distintas instituciones, el Estado busca dar respuesta a las necesidades de las víctimas de la violencia por parte del narcotráfico y de las

pandillas; además, se pretende fortalecer el programa de protección de testigos (ya en funcionamiento) (El Salvador, 2011).

2.6. Colombia

El Estado colombiano, con la promulgación de La Ley de Víctimas en el 2011 (Colombia, 2011), crea el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV). Este sistema está constituido por el conjunto de entidades públicas de nivel gubernamental y estatal, y por organizaciones públicas y privadas que se encargan de formular o de ejecutar los planes, los programas, los proyectos y las acciones específicas que tiendan a la atención y a la reparación integral de las víctimas.

Además, este país cuenta con los Centros de Atención Ciudadana de la Fiscalía General de la Nación, que están conformados por las Unidades de Reacción Inmediata (URI), que facilitan el acceso de la ciudadanía a la administración de justicia a través de la prestación permanente del servicio, que es permanente y accesible los 365 días del año durante las 24 horas del día. Cuenta con unidades ubicadas en diversas zonas del país; estas unidades están conformadas por fiscales, por un grupo de investigadores y por técnicos adscritos al Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía, al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y al Ministerio Público.

Por su parte, las Salas de Atención al Usuario (SAU) prestan atención a las víctimas del delito y aplican formas alternas de solución de conflictos por medio de una metodología pedagógica y de sensibilización. En los casos que requieren querrela, los ciudadanos encuentran en este modelo de gestión información oportuna para que, antes de iniciar un proceso de investigación, las víctimas y los agresores accedan a la institución para llegar a un acuerdo y recibir orientación sobre la entidad que atenderá el caso en forma efectiva: informa a la comunidad sobre las alternativas para la solución de conflictos por la vía de la conciliación. Esta herramienta evita la congestión de investigaciones y da agilidad y efectividad al Sistema Penal Acusatorio. En este modelo de gestión actúan psicólogos, trabajadores sociales y abogados para garantizar el cumplimiento de la aplicación de los mecanismos de «justicia restaurativa». Las Casas de Justicia (CJ) son centros de información, de orientación, de referencia y de prestación de servicios de resolución de conflictos, en los que se aplican y ejecutan mecanismos que promueven la tolerancia y la convivencia ciudadana. Se ofrecen espacios integrales de acción en justicia, se forma a la comunidad y a los funcionarios en el manejo de mecanismos alternativos para la

resolución de conflictos; además, se propicia la participación activa de la comunidad en el diagnóstico y en solución de conflictos que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica.

Los Centros de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales (CAIVAS) y los Centros de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar (CAVIF) proporcionan un servicio oportuno y eficiente a las víctimas y a las personas involucradas en los delitos contra la libertad, la integridad y la formación sexual, la trata de personas y la violencia intrafamiliar en un marco de respeto por la dignidad humana. Enfocan su actividad hacia el trato digno a las mujeres, a los hombres, a los niños, a las niñas y a los adolescentes que han sido víctimas dentro de las actuaciones procesales, con el fin de evitar su doble victimización. Los CAIVAS y los CAVIF gestionan y participan de manera activa en acciones encaminadas a la promoción de los derechos y a la prevención de su vulneración, de modo que las actividades que desarrollan involucran la atención no solo a las víctimas, sino también a miembros del grupo familiar. Estos centros funcionan como modelos de gestión interinstitucional e interdisciplinario, encaminados a restablecer de manera inmediata todos los derechos vulnerados y a evitar que este tipo de conductas se repitan en ella misma o en otro integrante del núcleo familiar. Ofreciendo atención en las áreas psicológica, social, jurídica, médico-legal e investigativa para que se promueva la recuperación y para que se generen mecanismos de autoprotección que le eviten de nuevo ser víctima de estos delitos.

2.7. México

Con la Ley General de Víctimas (México, 2013) se estableció la creación del Sistema Nacional de Atención a Víctimas. Para su cumplimiento, se cuenta con una Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas que provee un servicio psicológico para la intervención en crisis, ya sea individual como grupal, de asistencia social, de salud, fúnebres y también ayuda económicos para solventar gastos de pasajes, hospedajes o medicamentos. Se asesora y se representa jurídicamente a las víctimas directas como a las indirectas.

El Programa de Atención a Víctimas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, creado en el año 2007, se divide en varios sectores: ADEVI, cuyo objetivo es la atención de todas las personas víctimas de delitos violentos; CAPEA, que se encarga de la localización de personas extraviadas o ausentes; CIVA, que se ocupa la atención psicológica de las víctimas y de los victimarios de violencia doméstica; CAVI, cuya tarea es el trabajo con víctimas de violencia familiar, destinado

específicamente a mujeres, a niñas y a niños de hasta 12 años de edad; CARIVA, que atiende a las víctimas de violencia familiar, pero esta vez dirigido a hombres, a mujeres, a adolescentes y a adultos mayores, así como también a víctimas de todo tipo de discriminación, de adicciones, o a menores en situación de riesgo o de bullying.

Más allá de las diferencias que presentan cada uno de los centros de atención, todos se basan en el modelo de atención en situación de crisis, que, mediante una intervención temprana, busca ayudar a las víctimas ofreciéndoles apoyo y creando un entorno seguro y de contención en el que puedan llegar a procesar las emociones. Esto permite poder evaluar las redes de apoyo familiar y social con que cuenta la persona, para así poder crear las estrategias de afrontamiento, con lo que se detectan casos que puedan requerir una intervención clínica posterior (Echeburúa y Corral, 2007).

Tal como señala Dussich (2007, citado por Bocanegra y Nieto, 2007), existen tres funciones básicas de atención:

—las funciones primarias, que intentan cubrir las acciones inmediatas de seguridad y de atención ante la victimización primaria; refieren a las acciones de acogida y de ayuda humanitaria básicas;

—las funciones secundarias, que se emplean para dar un acompañamiento a corto y mediano plazo a las necesidades de recuperación de las víctimas, con especial atención a la prevención de la revictimización; se llevan a cabo acciones de acompañamiento terapéutico, de reconstrucción de redes sociales, de orientación y de remisión.

—las funciones terciarias, que son actividades a largo plazo y tienen por objetivo el restablecimiento de los derechos de las víctimas; buscan impactar en la sociedad entera a través de actividades comunicativas, políticas y pedagógicas (Bocanegra y Nieto, 2007).

3. CAVID

En nuestro país funciona desde el año 2009 el Centro de Atención a Víctimas de la Violencia y el Delito (CAVID). En él se atienden casos de víctimas de delitos violentos como homicidios, violaciones, hurtos, rapiñas y todo tipo de delitos perpetrados contra las personas. Con la aprobación de la Ley n.º 19 039 (Uruguay, 2013) de enero de 2013, se decreta el establecimiento de una pensión a las víctimas de delitos violentos y, con ella, el apoyo económico para la creación del CAVID. En esta ley se decreta que

un 10 % de los ingresos percibidos por las personas privadas de libertad sea destinado para el Ministerio del Interior a los efectos de fortalecer el CAVID.

Este centro, aunque funciona bajo la órbita de la Dirección Nacional de Sanidad Policial, perteneciente al Ministerio del Interior, atiende exclusivamente a la población civil. Se trata de una institución articuladora de una amplia red de organizaciones públicas y privadas, y su propósito es brindar contención y orientación en situaciones de crisis originadas por hechos delictivos. Mediante una intervención temprana, proporciona tanto a las víctimas como a su entorno familiar una red de apoyo con la cual se trata de brindar una ayuda integral, contribuyendo con esto a mejorar la calidad de vida de los afectados y a reducir el daño psicosocial que pudo provocar el hecho delictivo.

El servicio, como se señala en el Protocolo de Atención a las Víctimas del Delito del Ministerio del Interior, debe caracterizarse por su prontitud, su eficacia y su imparcialidad. Esta atención, directa o telefónica, deberá realizarse antes de las primeras 48 horas de sucedido el delito. Con esto se busca facilitar la descarga emocional, poder valorar la situación y observar la contención familiar y el apoyo social con el que cuenta la persona. Se logra, así, evaluar el alcance del daño físico y psicológico, y los niveles de exposición a futuros hechos delictivos.

Como manifiestan Echeburúa y Corral (2007), existen factores que pueden determinar que una persona sea una «víctima de riesgo» y que presente cierta predisposición a convertirse en víctimas de un delito violento, ya que se puede constituir una presa fácil para el agresor. Algunos de estos factores, establecidos por estos autores, pueden ser estables (pertenecer al sexo femenino, ser joven, ser inmigrante, vivir sola, carecer de recursos, de familia y de relaciones sociales, padecer una deficiencia mental, etc.) o situacionales (haber consumido alcohol o drogas en exceso en lugares nocturnos, frecuentar entornos marginales o peligrosos, o estar relacionado con un toxicómano o con un hombre violento) (Echeburúa y Corral, 2007).

El abordaje se realiza mediante el modelo de intervención en crisis, que se centra en proporcionar apoyo psicosocial a las personas afectadas y en brindarles herramientas que les permitan resolver el presente inmediato y favorecer la continuidad de su proyecto de vida: «La intervención en crisis tiene por objetivo crear un entorno seguro a la víctima y ofrecerle apoyo, así como evaluar las estrategias de afrontamiento y las redes de apoyo familiar y social de las víctimas» (Echeburúa y Corral, 2007, p. 373).

La intervención comienza con la recepción del caso por parte del personal del CAVID. Al momento de registrarse un hecho de violencia mediante la denuncia en una seccional policial o la intervención de la policía por intermedio del Centro Comando

Unificado (central del 911), este hecho es ingresado en la base de datos del Sistema de Gestión de Seguridad Pública (SGSP). En este sistema aparecen tipo de delito, la hora y la fecha de lo sucedido, el nombre de la/s víctima/s, los testigos y los indagados, si los hubiese. Queda, por su parte, registrado el relato de lo sucedido por parte de las víctimas, de los testigos, de los policías actuantes, de las personas indagadas y de la intervención judicial. A partir de ahí, se emplean criterios de selección de los casos, que dependerán del tipo de delito, de la edad de la víctima, de la modalidad y del nivel de violencia empleada: si hay fallecimiento, daño físico o se trata de casos que atiende el centro fuera de la zona metropolitana, se tendrá en cuenta el impacto mediático que provocará el hecho delictivo.

Una vez realizado esto, se intenta ubicar a las personas involucradas en su gran mayoría mediante vía telefónica. Debemos tener en cuenta que el centro cuenta, además de su directora, con solo siete técnicos licenciados en psicología, una asistente social y una funcionaria administrativa para atender principalmente la zona metropolitana, pero, como se mencionó, de acuerdo a la gravedad del hecho puede atender casos en todo el territorio nacional. Al contactar a las personas, el técnico encargado de la entrevista se presenta (nombre, de dónde llama y cómo tomó conocimiento del caso), después de eso se les brinda una breve explicación de qué se trata el servicio del CAVID y se inicia la intervención consultándole a la persona cómo está o cómo se siente. Lo que se pretende con esto no es que se narre detalladamente lo sucedido, sino que el objetivo es que se pueda expresar lo que siente y, de esta forma, llegar a conocer el efecto psicológico que pudo producir el hecho delictivo. También se busca conocer las redes sociales y de contención, su situación económica y la asistencia de salud con las que cuenta. Todo el procedimiento se registra y documenta. A partir de ese momento se definen las rutas a seguir: en algunos casos, si la situación lo amerita, se invita a la persona a concurrir al centro para tener un acercamiento más directo; en otros casos, se hace un seguimiento, llamando telefónicamente en un cierto lapso de tiempo, para ver la evolución. Si no se detecta afectación o si la persona manifiesta que no desea los servicios del centro, se le ofrecen los números de contacto para futuras consultas, con lo que el caso se archiva.

En términos generales, se pueden producir hasta cinco encuentros con las personas que así lo requieran. Después, se efectúa un monitoreo y una evaluación, además de la revisión del plan de trabajo con la víctima y la institución responsable del tratamiento, al tiempo que se trata de lograr un restablecimiento de la calidad de vida y una reducción del daño.

Es así que la asistencia a víctimas de delitos violentos puede ser presentada como una labor compleja, pues se debe individualizar cada caso en especial, considerar las características de cada sujeto, las redes de contención que lo sostienen, sean estas su núcleo familiar, laboral o su propia historia de vida. Uno de los factores a tener en cuenta a la hora de la intervención con víctimas de delitos es que la historia con la que se presentan estas personas varía de caso en caso, puesto que muchas veces se encuentran dominadas por la pérdida, la vergüenza, la frustración o el odio (Herrero y Garrido, 2002). Esto implica una tarea algunas veces agotadora, ya que requiere que la persona ponga en funcionamiento todas sus estrategias de afrontamiento para poder salir de su experiencia de victimización y ser capaz de aceptar y superar una ruptura con la «línea» vital (Millán, 2013). Conlleva un proceso de recuperación y de reconstrucción de su autonomía, de facilitamiento del duelo, de recuperación del futuro y de reconexión consigo mismo y con los demás (Sluzki, 2006).

En tal sentido, el poder de resiliencia que posea el sujeto, junto a las redes de apoyo y una pronta intervención, resultarán muy importantes en el proceso de recuperación (Arana, 1998).

Otras de las actividades de la que se encarga el CAVID es la de impartir cursos de capacitación para el personal policial de las diferentes reparticiones de la Policía Nacional sobre víctima-asistencia. La víctima-asistencia se entiende como «[...] el conjunto de acciones dirigidas a ofrecer a la víctima el apoyo necesario para resolver problemas emocionales, psicológicos, sociales, jurídicos derivados de proceso de victimización».¹ El objetivo de estas capacitaciones es que los efectivos policiales adquieran herramientas destinadas a la adecuada asistencia en crisis y, así, darle una nueva perspectiva sobre la figura de la víctima, ya que el primer encuentro que tiene esta es, en la mayoría de los casos, con la policía o en el lugar del incidente o en las seccionales policiales.

4. Victimología

La victimología es una disciplina que ha resultado fundamental para el desarrollo y la consolidación de los diferentes centros de atención a víctimas. Según Márquez Cárdenas (2011), se entiende la victimología como la ciencia que estudia a la víctima y que está compuesta por tres etapas de victimización:

- a) como víctima directa del delito;
- b) como objeto de prueba de ese delito por parte de los operadores judiciales;

¹ *Protocolo de Atención a las Víctimas del Delito* (CAVID-Dirección Nacional de Sanidad Policial).

c) como sujeto sufriente de su angustia y del estrés al recordar y revivir los sucesos en los cuales se produjo la comisión del delito.

Siguiendo esta línea, aunque una gran mayoría de personas después de sufrir un acto delictivo son capaces de trabajar, de relacionarse con otras personas, de implicarse en nuevos proyectos y de disfrutar de su cotidianidad, otras, en cambio, se ven seriamente afectadas por haber tenido que sufrir un hecho de violencia:

Las víctimas de sucesos traumáticos pueden sufrir un estrés severo que puede dar lugar a un conjunto de síntomas disociativos y ansioso-depresivos. El trauma puede interferir negativamente en la calidad de vida de la persona y afectarle en su vida cotidiana y en las relaciones sociales. Si los síntomas se mantienen más allá del primer mes, puede desarrollarse un trastorno por estrés postraumático. (Echeburúa y Corral, 2007, p. 373)

Para Shapiro (2013), desde un posicionamiento cognitivo-comportamental, nuestro cuerpo tiene la capacidad de sanar las heridas que recibe. El cerebro, como parte de este, tiene un mecanismo de curación, un sistema de procesamiento de la información. Está diseñado para tomar cualquier tipo de confusión emocional y llevarla a un nivel de salud mental, lo que para esta autora es la «resolución adaptativa». Gran parte de este proceso ocurre generalmente durante las horas del sueño: es en este período cuando el cerebro procesa deseos, información para la supervivencia y el aprendizaje que tuvo lugar en el día. Pero en determinadas circunstancias, las experiencias perturbadoras, grandes traumas u otros acontecimientos cargados de un alto contenido afectivo, pueden hacer colapsar a este sistema. Cuando esto se produce, la intensa perturbación emocional y física causada por el acontecimiento traumático impide que se realicen las conexiones internas necesarias para llegar a una resolución. De esta manera, el recuerdo de la situación queda «almacenado» en el cerebro tal y como lo ha experimentado la persona. «Lo que viste y sentiste, la imagen, las emociones, las sensaciones físicas y los pensamientos se codifican en la memoria en su forma original sin procesar» (Shapiro, 2013, p. 43). Es así que el recuerdo doloroso persiste, ya que el nivel de perturbación de algunos incidentes es tan alto que el sistema de procesamiento de información del cerebro se altera y este es incapaz de llevar el recuerdo a una resolución por sí sola (Shapiro, 2013).

El impacto del hecho traumático es interpretado como una «ruptura del equilibrio» (Pérez-Sales, 2006). En tal sentido, el trauma resultante puede interferir negativamente en la calidad de vida de la persona y afectarle seriamente en su cotidianidad (Echeburúa y Corral, 2007). Según Bocanegra y Nieto (2007), puede producir en la persona efectos psicológicos que obstaculizan el desarrollo de las potencialidades propias y, además, pueden alterar la construcción de las relaciones con su entorno. De esta forma, el miedo a repetir la experiencia es capaz de conducir a la

persona a evitar salir de su casa, hecho que produce aislamiento social y que modifica su estilo de vida, sus hábitos, afectando así sus relaciones interpersonales (Gutiérrez de Piñeres, Coronel y Pérez, 2009).

Por otra parte, desde el psicoanálisis el concepto de trauma es planteado por Freud desde el comienzo. Según Laplanche y Pontalis (2004 [1967]), el trauma se define como:

Acontecimiento de la vida del sujeto caracterizado por su intensidad, la incapacidad del sujeto de responder a él adecuadamente y el trastorno y los efectos patógenos duraderos que provoca en la organización psíquica. [...]

En términos económicos, el traumatismo se caracteriza por un aflujo de excitación excesivo, en relación con la tolerancia del sujeto y su capacidad de controlar y elaborar psíquicamente dicha excitación. (p. 447)

Freud considera traumático el hecho o acontecimiento que ocurre sin que el sujeto se encuentre preparado para ello, se genera un estado de terror, destacándose el factor sorpresa. En este punto señala la diferencia que existe entre los conceptos de *terror* y de *angustia*, que angustia refiere a una expectativa frente al miedo y hay una cierta preparación para el peligro, aunque este sea desconocido.

Freud (1979 [1914-1916]) establece que la expresión «traumática» alude a una vivencia que «[...] en un breve lapso provoca en la vida anímica un exceso tal en la intensidad de estímulo que su tramitación o finiquitación por las vías habituales fracasa, de donde, por fuerza, resultan trastornos duraderos para la economía energética» (p. 252). Además, «El sujeto queda fijado psíquicamente a la experiencia traumática» (Freud, 1998 [1920], p.13).

Es así que se considera traumático cualquier estímulo que supere la capacidad del aparato psíquico de dar respuesta a las exigencias pulsionales. Entonces, «Llamemos *traumáticas* a las excitaciones externas que poseen fuerza suficiente para perforar la protección antiestímulo» (Freud, 1998 [1920], p. 8).

Lo que en otras circunstancias pudo haber sido tramitado por las vías habituales (principio de placer, principio de realidad) no puede adoptar esa salida debido al monto de excitación generado por la vivencia. Ambos, según Freud, rigen el funcionamiento del aparato psíquico y son el conjunto de actividad psíquica que tiene por finalidad evitar el displacer. El placer, en este sentido, funciona como un regulador que intenta que las representaciones-cosas provenientes de las huellas mnémicas no desborden el aparato psíquico y generen displacer. Dado que el displacer va ligado al aumento de las cantidades de excitación y el placer a su disminución, el principio de placer se constituye como un principio de orden regulador y económico (Freud, 1998 [1920]).

Ahora bien, a partir de su trabajo con la neurosis, Freud se cuestiona si el aparato anímico es regido por el principio de placer, pues la gran mayoría de los procesos anímicos deberían ir acompañados de la obtención de placer:

Pero entonces debemos decir que, en verdad, es incorrecto hablar de un imperio del principio de placer sobre el decurso de los procesos anímicos. Si así fuera, la abrumadora mayoría de nuestros procesos anímicos tendría que ir acompañada de placer o llevar a él [...] en el alma existe una fuerte tendencia al principio de placer, pero ciertas otras fuerzas o constelaciones la contrarían, de suerte que el resultado final no siempre puede corresponder a la tendencia al placer. (Freud, 1998 [1920], p. 9).

Al trabajar con veteranos de guerra, Freud (1998 [1920]) observa cómo los recuerdos de las experiencias traumáticas son revividos («compulsión a la repetición») en forma constante por diversas vías (sueños, imágenes intrusivas, alucinaciones). De esta manera, se plantea que, si los sueños reconducen una y otra vez a los veteranos a la situación traumática, estos no siempre pueden considerarse como una vía de satisfacción de un deseo reprimido (Freud, 1998 [1920]). Entonces, como plantea Bibring (citado por Laplanche y Pontalis, 2004 [1967]), el sueño, como otros medios, operaría como una vía para tramitar lo acontecido a partir de la necesidad del sujeto de restablecer el control sobre la experiencia traumática.

Es así que las víctimas de sucesos traumáticos pueden sufrir un estrés severo que puede llegar a interferir negativamente en su calidad de vida hasta el punto de causar, si se mantienen por un período prolongado, un trastorno de estrés postraumático (Echeburúa y Corral, 2007).

Según American Psychiatric Association (1995), los criterios para el diagnóstico del trastorno de estrés postraumático son los siguientes:

La persona ha estado expuesta a un acontecimiento traumático en donde ha experimentado, presenciado o le han explicado uno (o más) acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los demás. Con base en esto, la persona responde con temor, desesperanza u horror intensos.

El acontecimiento traumático es reexperimentado persistentemente. Se pueden producir sueños o recuerdos recurrentes incluyan imágenes, pensamientos o percepciones que provocan malestar en el sujeto. El individuo actúa o tiene la sensación de que el acontecimiento traumático está ocurriendo (se puede presentar la sensación de estar reviviendo la experiencia, mediante ilusiones, alucinaciones y episodios de *flashback*). Se puede producir una evitación persistente de los estímulos asociados al trauma, lo que se explicita en constantes esfuerzos del individuo por evitar pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el suceso traumático, al igual que un esfuerzo por evitar actividades, lugares o personas que motivan

recuerdos del trauma, como la incapacidad para recordar un aspecto importante de este. Esta situación puede llevar a la persona a sufrir un malestar intenso al ser expuesta a estímulos que simbolizen o recuerden aspectos del acontecimiento traumático. Se visualiza asimismo una reducción del interés por participar en actividades sociales, la restricción en la vida afectiva, el desapego, la sensación de desolación; todo esto impide llevar una vida normal. Entre la amplia sintomatología, se pueden presentar dificultades para conciliar o mantener el sueño, irritabilidad o ataques de ira, además de dificultades para concentrarse, hipervigilancia y una respuesta exagerada de sobresalto. Estas alteraciones provocan en la persona un malestar clínico significativo, deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo.

En los niños pequeños, se suele presentar la reescenificación del acontecimiento traumático mediante juegos repetitivos y también un comportamiento agitado, así como la presencia de sueños terroríficos de contenido irreconocible (American Psychiatric Association, 1995).

Estas reacciones emocionales cambian de unas víctimas a otras, puesto que al elemento objetivo (el suceso traumático) se le debe sumar el componente subjetivo (las emociones negativas, como el miedo intenso, la depresión, la rabia, la sensación de inseguridad, la impotencia, los problemas en las relaciones interpersonales, el embotamiento afectivo, etc.) (Echeburúa y Corral, 2007), así como las características propias del sujeto y de su contexto.

De esta forma, debemos tomar en cuenta la importancia de los factores psicosociales, que desempeñan un papel muy importante. Un insuficiente apoyo de su círculo familiar y social, y la escasa implicación en relaciones sociales y en actividades lúdicas, puede llegar a dificultar la recuperación del trauma (Echeburúa y Corral, 2007).

En sentido general, como estipulan Echeburúa y Corral (2007), se pueden producir tres momentos por los cuales pasan las víctimas del trauma:

a) en una primera etapa, suele surgir una reacción de sobrecogimiento, con un cierto embotamiento de la conciencia, caracterizado por lentitud, un abatimiento general, pensamientos de incredulidad y pobreza de reacciones;

b) en una segunda fase, a medida que va pasando el tiempo, se diluye el embotamiento producido por el estado de *shock*, lo que da paso a vivencias afectivas de un tono más dramático: rabia, impotencia, culpa, miedo, indignación, dolor, que alternan con momentos de profundo abatimiento y vulnerabilidad;

c) por último, se puede producir una tendencia a revivir intensamente el suceso, bien de forma espontánea o bien en función de algún estímulo concreto asociado (un

ruido, un olor, un color) o de algún estímulo más general (una película violenta, un cumpleaños, la celebración de la Navidad o fechas especiales) (Echeburúa y Corral, 2007).

Otro factor a considerar entre las múltiples complicaciones que acarrea el hecho delictivo y que pesan sobre las víctimas es el referente a los problemas de índole económica que se pueden generar. Más allá de los objetos perdidos al momento del delito, a esto se le debe sumar la falta de jornadas laborales por la comparecencia en los juzgados, por la convalecencia en caso de lesiones, por el costo en dinero y en tiempo que puede ocasionar la pérdida de documentación, así como los gastos médicos, todo lo cual suma una importante carga económica.

Habitualmente, los sucesos traumáticos desbordan las capacidades de respuesta de las personas y llegan a producir una desorganización en el estado emocional y en el proceso cognoscitivo que lleva a que la persona perciba la situación como más allá de sus propias capacidades. El sujeto tiende a contemplar pocas o ninguna alternativa de solución, condición que a su vez incrementa el nivel de ansiedad y el sentimiento de impotencia y descontrol (Aja, 2009). Como dijimos, esto varía de una víctima a otra, dado que dependerá en gran medida de las herramientas que posea cada una para enfrentar la situación.

Como tal como señala Millán (2013), cuando hablamos de crisis nos referimos a una situación que amenaza al sujeto con alterar su equilibrio personal. Pero, también, posicionados desde otra perspectiva, la crisis puede ser vista como una situación que representa una oportunidad para el sujeto de salir adelante, fortalecido, tanto personal como emocionalmente: «La persona puede ver el evento traumático como una oportunidad para dotar a su vida de un nuevo significado» (Echeburúa y Corral, 2007, p. 374).

Como ejemplo, podemos tomar el caso de la hoy directora de la ASFAVIDE, Graciela Barrera. Creada en el 2012, esta organización no gubernamental tiene como objetivo brindar apoyo y ayuda a aquellas personas que fueron víctimas directa o indirectamente del delito y de la violencia. En enero del año 2009, su directora pierde a su hijo Alejandro, de 30 años de edad, en un asalto. Este se desempeñaba como repartidor de productos avícolas en una camioneta, cuando fue interceptado por dos desconocidos en el barrio Las Acacias en el departamento de Montevideo, quienes le exigieron la recaudación y, posteriormente, le dispararon, siendo ultimado en la vía pública.

Por motivo de la falta de respuesta por parte de las autoridades a sus necesidades y las de su familia, («[...] a nadie le importó qué pasaba con mi nieta» [Barrera, comunicación personal, 28 de mayo 2016]), surgió la iniciativa, junto a otras familias

que habían perdido a sus seres queridos a manos de la delincuencia, de brindar a las víctimas o familiares el apoyo que ellos no habían encontrado en su momento.

La asociación tiene su sede en la calle General Flores 2419, esquina Domingo Aramburú (exlocal del Banco de Previsión Social), en Montevideo, lugar que ocupan desde el 25 de noviembre del 2014. Esta cuenta con el apoyo de voluntarios y de profesionales (psicólogos y abogados) que trabajan en forma honoraria. La asociación brinda apoyo psicológico, asesoramiento legal, acompañamiento en trámites, así como actividades lúdicas (talleres para realizar trabajos en cuero o yoga). Proporciona, a su vez, a todo aquel que lo necesite, según su directora, «[...] herramientas para salir adelante» (Barrera, comunicación personal, 28 de mayo 2016).

Otra de las actividades que ha venido realizando el centro es la asistencia en la elaboración de normas y de proyectos que ayuden a la protección de las víctimas y de sus familiares respecto de cualquier delito. Procura el acceso a la justicia y a los derechos a una indemnización por el evento sufrido, así como programas tendientes a la rehabilitación de las víctimas y de sus familiares, como el acuerdo de cooperación interinstitucional firmado el pasado 20 de junio entre el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el Ministerio del Interior (MI), la Facultad de Derecho y ASFAVIDE. Este acuerdo, entre otras cosas, posibilita que el INEFOP capacite laboralmente a familiares de las víctimas de delitos. Esto permitirá también contar con asistencia legal por intermedio del consultorio jurídico de la Facultad de Derecho, de cara a la reforma del Código del Proceso Penal, en el que los familiares tendrán una importante participación en la nueva forma de llevar los procesos. Por último, se firmó el convenio con el Ministerio del Interior en el que se prevé que a futuro el CAVID se mude a las instalaciones de ASFAVIDE, pues así se comenzará a trabajar en conjunto, coordinando acciones. Esto permitirá, a su vez, que las víctimas y sus familiares que por alguna razón no pudieron ser captadas en principio por el CAVID reciban la atención psicológica necesaria. De esta manera, se ven cubiertos la necesidad y el reclamo de ASFAVIDE de técnicos para una atención profesional de las personas que acuden a su centro.

El convenio fue firmado en el local donde funciona ASFAVIDE (donado por el Banco de Previsión Social), algunos de sus gastos son solventados por el Ministerio del Interior. A su vez, la asociación se financia de diferentes maneras: con la realización de «ferias americanas», de rifas, recolectando tapas de refrescos que son vendidas y con aportes voluntarios de sus integrantes. Según su directora, «[...] somos una sala de emergencia y tratamos que se efectúe una ayuda integral derivando a diferentes lugares para que sea atendido» (Barrera, comunicación personal, 28 de mayo 2016). Otra de las actividades que realiza su directora, apartándose un poco de la de la

asociación, pues no es compartida por todos sus miembros, es la visita al Centro de Reclusión de Punta de Rieles. Desde hace más de dos años, lleva adelante charlas para los reclusos de ese centro contando su historia de vida, tratando de llegar y de hacerles comprender el dolor que pueden llegar a causar, con la creencia de que el vínculo entre víctima y victimario puede llegar a rehabilitar. Desde una perspectiva que considera que los victimarios también son víctimas producto de una sociedad que los excluyó, de un hogar que no les proporcionó el amor y la contención necesaria, manifiesta la esperanza de que se puede lograr una rehabilitación con contención y apoyo. De esta forma, considera que se puede evitar que más personas tengan que pasar por lo mismo que las familias de las víctimas del delito tuvieron que pasar: «Una persona rehabilitada es una familia que no va a sufrir como la mía» (Barrera, comunicación personal, 28 de mayo 2016).

5. Duelo

Todo acto de violencia interpersonal pone en jaque nuestra cotidianidad. En tal sentido, no es de sorprender que el primer efecto de un acto de violencia sea vivido por las víctimas como una experiencia de confusión, como una pérdida de la coherencia interna que constituye su identidad (Sluzki, 2006). En la vida hay muchas circunstancias difíciles de manejar, pero quizás la situación más dolorosa de todas está relacionada a la forma en cómo afrontamos la muerte violenta de un ser querido: «[...] el dolor causado por acciones intencionalmente perpetradas con el propósito de hacer daño es más intenso, más duradero y más deletéreo que el causado por un accidente o catástrofe natural» (Blanco, Díaz y Schweiger, 2007, p. 4). Calvache (2004), por su parte, señala que «Se experimenta la sensación de falta de sentido de la muerte y un profundo sentimiento de injusticia, así como emociones encontradas y reproche por “no haber hecho nada”» (p.22).

Además, tras la pérdida de un ser amado, el duelo aparece como una respuesta natural del ser humano (Payas Puigarnau, 2010). Al hablar de duelo estamos hablando de pérdida en el sentido general de la palabra. Entonces, toda persona en algún momento de su vida ha lo enfrentado, pero existen factores que determinan que unos duelos sean más dolorosos que otros: «La muerte imprime al duelo un carácter particular en razón de su radicalidad, de su irreversibilidad, de su universalidad y de su implacabilidad» (Dávalos *et al.*, 2008, p. 29).

No poder reparar lo irreparable puede llegar a causar frustración e impotencia, además del sentimiento de culpa por lo que se hizo o por lo que se dejó de hacer; esto puede llegar a ser muy dañino para la persona, pues no se logra alcanzar cierto nivel

de paz (Pérez-Sales, 2006). El duelo representa una desviación del estado de salud y de bienestar en la que se necesita de un período de tiempo para que la persona en duelo vuelva a un estado de equilibrio similar (Niemeyer, 2007).

Calvache (2004) ve el proceso de duelo como el conjunto de representaciones mentales y conductas vinculadas con la pérdida afectiva, la frustración o el dolor. Es un complejo de emociones, de cambios de cogniciones, de comportamientos, de relaciones que pueden ponerse en marcha tanto por la pérdida de un ser querido, un fracaso personal o ante la necesidad de separarse de un trabajo, etc. Es decir, la intensidad del duelo no depende de la naturaleza del objeto perdido, sino del valor que se le atribuye (Dávalos *et al.*, 2008).

A su vez, Freud (1992 [1915]) considera el duelo como «[...] la reacción frente a la pérdida de una persona amada o de una abstracción que haga sus veces, como la patria, la libertad, un ideal, etc.» (p.241). Freud (1992 [1915]) aborda al duelo como un trabajo de elaboración de los afectos dolorosos que siguen a la pérdida de un objeto amado. Según él, el duelo supone el proceso de retirada progresiva de la libido invertida en el objeto perdido para reinvertirlo en un nuevo objeto. En tal sentido, la elaboración del duelo se entiende como una serie de procesos psicológicos que comienzan con el impacto afectivo y cognitivo de la pérdida y que terminan con la aceptación de la nueva realidad interna y externa del sujeto. Esto supone la superación de la tristeza, la reorientación de la actividad mental y la recomposición del mundo interior (Calvache, 2004).

6. Las víctimas frente al sistema de justicia

Siguiendo con lo planteado por Márquez Cárdenas (2011), analizaremos la situación en que la víctima es vista como objeto de prueba del delito. Nuestro sistema de justicia está basado principalmente en un modelo de castigo y de inhabilitación del culpable, esto es, en una estrategia de interrogatorio de la persona afectada por ese delito, señalado como responsable por los testigos. Se focaliza únicamente en torno a la noción de castigo y se olvida casi por completo de la víctima, que queda reducida a ser objeto pasivo y a ser utilizada como mera prueba para poder comprobar el delito. Esto produce una pérdida en la comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que causa el delito (Segovia y Ríos, 2008).

Durante el proceso, la víctima pasa a ser representada por el Estado, que «defiende» sus derechos. De esta manera, pasa de ser un actor principal a ser un mero espectador de la complicada maquinaria que acaba resultando el sistema penal, en la que la víctima casi siempre queda excluida del proceso (Sampedro Arrubla,

2005). Entonces, «Desde este punto de vista, la víctima pierde por partida doble, primero, frente al delincuente, y segundo, al serles denegado el derecho a la plena participación en la resolución del conflicto por parte del Estado» (Sampedro Arrubla, 2005, p. 106).

Actualmente resulta evidente que todo el sistema penal y judicial uruguayo se construyó en torno a la idea de castigar al culpable, acudiendo en la mayoría de los casos a la privación de libertad y teniendo como método el encierro de los responsables del delito en centros en los que las prácticas de rehabilitación son muy pobres o inexistentes. A esto debemos sumarle la falta de políticas públicas de seguridad que logren una disminución de la criminalidad y que evite el sentimiento de inseguridad subjetiva de los ciudadanos (Segovia y Ríos, 2008).

En los últimos años, de acuerdo a lo revelado por el Observatorio Nacional Sobre Violencia y Criminalidad del Ministerio del Interior, el número de homicidios y de delitos contra las personas y la propiedad ha ido en aumento. En los años 2013 y 2014, en todo el territorio nacional los homicidios aumentaron un 0,8%; a su vez, las tentativas de homicidios lo hicieron en un 8 %, en las denuncias por rapiña se observó un aumento del 11 %, en los hurtos el incremento fue del 4 %, en los copamientos de un 2% y la violencia doméstica un 12 %.

Con respecto al período comprendido entre los años 2014 y 2015, el número de rapiñas se incrementó un 2,2 % más con respecto al mismo período del año anterior. Los hurtos lo hicieron en un 0,4 % los homicidios en un 7,8 %. Vemos, entonces, que el sistema de justicia termina mostrando una evidente incapacidad para poder dar respuesta satisfactoria a las múltiples necesidades que tienen las víctimas, más allá del procesamiento o no del responsable del delito, puesto que muchas veces esta no devuelve todas las seguridades que el damnificado perdió por el hecho delictivo (Segovia y Ríos, 2008).

A partir de la denuncia, las víctimas de cualquier delito, en especial aquellas de delitos sexuales, se ven obligadas a pasar por diferentes situaciones que las pueden llegar a afectar tanto psicológica como emocionalmente. En algunos casos puede llegar a ser más que el hecho delictivo mismo (Márquez Cárdenas, 2011).

Las repetidas comparecencias ante los juzgados, viéndose obligadas a testificar en repetidas ocasiones, reviviendo una y otra vez el hecho traumático, las largas esperas en los juzgados, las pérdidas de jornadas laborales y nuevas citaciones que con frecuencia llevan a la persona a arrepentirse de haber hecho la denuncia (Gutiérrez de Piñeres, Coronel y Pérez, 2009), provocan un sentimiento de desolación, de impotencia y de inseguridad, así como la pérdida de fe en las instituciones, que no pueden dar respuesta a sus necesidades. Esta segunda experiencia llega a ser vivida

incluso más negativamente que el hecho delictivo en sí. Es así que el proceso penal supone en la mayoría de los casos una experiencia dolorosa, en las que las verdaderas necesidades quedan invisibilizadas bajo una trama de formalidades burocráticas que terminan por tapar la verdadera naturaleza del problema, imposibilitando un abordaje razonable de sus soluciones (Segovia y Ríos, 2008), pues una violación, una muerte violenta, violencia doméstica o una rapiña son solo rótulos descontextualizados que únicamente definen actos de violencia y no la secuencia de las acciones, ni de los participantes interactuando en un contexto mucho más amplio que no refleja los efectos morales y psicológicos que puede producir el acto violento (Sarasua *et al.*, 2007).

Ahora bien, a la luz de la actual doctrina victimológica, esto se podría revertir con la aprobación del nuevo Código del Proceso Penal (Uruguay, 2014) del 19 de diciembre del 2014, que entrará en vigencia a partir del mes de julio del año 2017. Allí hay una mención especial a la figura de la víctima. Este es un paso muy importante en el reconocimiento de sus derechos, ya que si tomamos en cuenta que en el actual Código Penal uruguayo se habla en algunos artículos de la víctima, vemos que lo hace refiriéndose a ella como un sujeto pasivo de la infracción.

Entonces, vemos que:

Artículo 3 (reconocimiento de la dignidad humana):

Toda persona, cualquiera sea su posición en el proceso y en particular la víctima de un delito y aquel a quien se le atribuya su comisión, debe ser tratada con el respeto debido a la dignidad del ser humano.

Artículo 79 (la víctima):

79.1. Se considera víctima a la persona ofendida por el delito. (Uruguay, 2014)

Una de las grandes diferencias que presenta el nuevo Código del Proceso Penal con respecto al actual radica en que la víctima o su representante podrán participar en el proceso penal. Además, se les permitirá tomar conocimiento de la totalidad de las actuaciones cumplidas desde el inicio de la indagatoria preliminar, así como también estarán habilitadas a intervenir en el proceso. Incluso podrán proponer pruebas durante la indagatoria preliminar y la audiencia preliminar, y en la segunda instancia, si la hubiere, cooperarían de esta forma con la actividad indagatoria y probatoria del fiscal. Frente a probables hostigamientos, amenazas o agresiones contra ella, sus familiares o sus allegados podrán solicitar medidas de protección.

La víctima tendrá la oportunidad de oponerse ante el tribunal a la decisión del fiscal de no iniciar o dar por concluida la indagatoria preliminar, o de no ejercer la acción penal sobre el acusado; igualmente, será oída por el tribunal antes de que dicte la resolución sobre el pedido de sobreseimiento u otra determinación que ponga fin al

proceso. En este caso, el denunciante o la víctima podrán solicitar al tribunal que ordene el reexamen del caso por el fiscal actuante.

7. Justicia restaurativa

El concepto de reparación, en este ámbito, proviene del derecho internacional y su aplicación está dirigida a las víctimas de violaciones de lesa humanidad. Este hace referencia a un conjunto de medidas orientadas a resarcir económicamente a aquellas personas cuyos derechos fueron vulnerados, y pretende restituir sus derechos y mejorar la situación de las víctimas y de los familiares (Beristain, 2010). En materia de violaciones a los derechos humanos, la comunidad internacional, en los últimos años, ha creado y ratificado un amplio marco normativo² enfocado y orientado a la protección de las víctimas.

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (2005) afirma la importancia del derecho de las víctimas de violaciones a interponer recursos y obtener reparaciones. Igualmente, manifiesta que las víctimas deberán ser tratadas con compasión y con respeto a su dignidad. En tal sentido, los Estados deberán adoptar procedimientos legislativos y administrativos que garanticen y faciliten un rápido y equitativo acceso a la justicia. Serán los responsables de respetar y de hacer respetar plenamente los derechos de las víctimas a acceder a los mecanismos de justicia y de reparación, para lo cual deberán establecer fondos para la indemnización de las víctimas. Se deberán promover medidas que ayuden a las víctimas a enfrentar el impacto de las violaciones y que colaboren en la reconstrucción de sus vidas:

[...] los Estados concederán reparación a las víctimas por las acciones u omisiones que puedan atribuirse al Estado y constituyan violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o violaciones graves del derecho internacional humanitario. (Organización de las Naciones Unidas, 2005)

² Artículo 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; el artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; el artículo 6 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; el artículo 14 de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes; artículo 39 de la Convención sobre los Derechos del Niño, así como a las víctimas de violaciones del derecho internacional humanitario, disposiciones que figuran en el artículo 3 de la Convención de La Haya relativa a las leyes y costumbres de la guerra terrestre de 18 de octubre de 1907 (Convención IV), en el artículo 91 del Protocolo adicional de los Convenios de Ginebra de 12 de agosto de 1949, relativo a la protección de las víctimas de los conflictos armados internacionales (Protocolo I), de 8 de junio de 1977, y en los artículos 68 y 75 del Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional.

En nuestro país se ha aplicado una serie de leyes, como la Ley n.º 18033 (Uruguay, 2006a), la Ley n.º 17 949 (Uruguay, 2006b) o la Ley n.º 18596 (Uruguay, 2009). Los Estados están obligados a investigar las violaciones de forma rápida y eficaz, en caso de comprobarse dichas violaciones, deberán tomar medidas contra los presuntos responsables, castigándolos. Asimismo, adoptarán disposiciones legislativas y administrativas apropiadas para impedir que estas violaciones se vuelvan a repetir.

La reparación a las víctimas de violaciones de derechos humanos deberá aplicarse de forma proporcional a la gravedad de la violación. Una plena y eficaz reparación del daño sufrido consiste en la reparación a través de la restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición. Así, la restitución se refiere a la búsqueda de restablecer a la víctima en la situación previa a la violación. Esta puede incluir el restablecimiento de derechos, el retorno a su lugar de residencia, de su empleo o de bienes. La indemnización es la compensación monetaria por daños y perjuicios, que pueden incluir tanto daño material, físico o moral (miedo, humillación, estrés, problemas mentales, reputación). La rehabilitación corresponde a medidas tales como, atención médica y psicológica o servicios legales y sociales que ayuden a las víctimas a readaptarse a la sociedad. Las medidas de satisfacción tienen por objetivo la verificación de los hechos, el conocimiento público de la verdad, actos de desagravio, tributos a las víctimas, conmemoraciones y sanciones contra los responsables de las violaciones. Por último, las garantías de no repetición buscan asegurar que las víctimas no vuelvan a ser objeto de violaciones (Beristain, 2010).

Si hacemos un paralelismo entre las disposiciones en materia de reparación a las víctimas promovidas por el derecho internacional y la Ley n.º 19 039 (Uruguay, 2013b), vemos que, en nuestro país, se crea la *Pensión a las víctimas de delitos violentos* a cargo del Banco de Previsión Social (Uruguay, 2013a). Esta trata de mitigar el daño causado por los actos delictivos a raíz del incumplimiento de los fines del Estado por los gobiernos, que versan en nuestra Carta Magna:

Los habitantes de la República tienen derecho a ser protegidos en el goce de su vida, honor, libertad, seguridad, trabajo y propiedad. Nadie puede ser privado de estos derechos sino conforme a las leyes que se establecen por razones de interés general” (Uruguay, 2004, p.4)

Esta prestación está disponible para aquellas personas que residan en el país y sean hijos menores, cónyuges o concubinos de la víctima que haya resultado fallecida o cuando una persona queda incapacitada en forma absoluta para todo trabajo por haber sido víctima de delitos de rapiña, secuestro o secuestro dentro del territorio

nacional. La pensión consiste en una retribución de carácter mensual y su valor será de 6 BPC (Bases de Prestaciones y Contribuciones), es decir, unos \$U 20 040 (pesos uruguayos veinte mil cuarenta). Para los viudos o concubinos beneficiarios que tengan 40 o más años de edad a la fecha del fallecimiento de la víctima de homicidio, la pensión se percibirá durante toda su vida.

Para aquellos que tengan entre 30 y 39 años de edad a la fecha del fallecimiento, la pensión se servirá por el término de cinco años y por dos cuando los mencionados beneficiarios sean menores de 30 años de edad a la fecha del homicidio. Los viudos o concubinos beneficiarios deberán acreditar la dependencia económica o la carencia de ingresos suficientes, y tendrán derecho al beneficio siempre que sus ingresos mensuales no superen la suma de \$U 15 000 (pesos uruguayos quince mil)³. Ahora bien, estas restricciones establecidas no se aplicarán cuando el beneficiario estuviese total y absolutamente incapacitado para todo tipo de trabajo.

Con respecto a los hijos de la víctima de homicidio, aquellos que sean solteros mayores de 18 años de edad y que estén absolutamente incapacitados para todo trabajo podrán acceder a esta prestación en forma vitalicia. Cuando dentro del núcleo familiar del beneficiario haya hijos solteros menores de 21 años de edad, la pensión se proporcionará hasta que estos alcancen dicha edad (excepto cuando se trate de mayores de 18 años que dispongan de medios de vida propios para su sustentación).

En caso de existir más de un beneficiario, la distribución de la pensión entre ellos se repartirá en forma equitativa. Cuando cese el derecho al cobro de la pensión de cualquier copartícipe, su cuota parte no acrecerá a la de los demás.

Artículo 16 (Incompatibilidades con otras prestaciones de seguridad social).

La Pensión a las Víctimas de Delitos Violentos no será acumulable con cualquier tipo de pensión, jubilación o retiro a cargo del Estado o de alguna de las demás instituciones de seguridad social, públicas o privadas. En caso de incompatibilidad con otras prestaciones a que tuviera derecho el beneficiario, podrá optar por la que le resulte más favorable. (Uruguay, 2013a)

En el caso de que las prestaciones se encuentren en el ámbito del Banco de Previsión Social, este será el encargado de determinar qué prestación otorgará, aplicando siempre el criterio más favorable para el beneficiario. Ahora, para poder percibir la pensión, el beneficiario deberá cumplir con los siguientes requisitos: deberá acreditar el hecho generador de la prestación, presentar testimonio de la partida de defunción de la víctima, cuando corresponda, y los documentos policiales o judiciales. En el caso de imposibilidad física a raíz del hecho delictivo, la persona deberá

presentar la documentación médica que se requiera, así como someterse a los estudios que la administración entendiera necesarios para la acreditación de que la imposibilidad alegada es consecuencia del hecho delictivo.

8. Conclusiones

La víctima-asistencia ha logrado ser muy efectiva a la hora de la atención primaria de los traumas tanto a nivel individual como social con el empleo de diferentes herramientas que permiten disminuir algunos de sus efectos. Como manifiestan Echeburúa y Corral (2007), cualquier persona no profesional de la salud mental (como policías, socorristas o bomberos) puede prestar a las víctimas de un suceso traumático los primeros auxilios psicológicos en el lugar. Después de producido el hecho delictivo, se debe tratar de atender lo más pronto posible las necesidades básicas que la persona requiera y brindarle la contención necesaria, con lo que se busca ponerla nuevamente en contacto con el apoyo de sus lazos sociales y, fundamentalmente, poder detectar a las personas en riesgo. Con ello se pretende ofrecer un contexto de seguridad, de apoyo y de entendimiento tanto a las víctimas primarias como a las secundarias, para que faciliten y minimicen los riesgos de revictimización.

Sin embargo, los grandes avances realizados en los últimos años sobre la intervención en la situación traumática no fueron acompañados por propuestas para su prevención, y para ello, se debe actuar focalizando en el fortalecimiento de las estructuras sociales e institucionales. Evitar que se produzca la revictimización representa un desafío en los programas de atención, en el sistema de justicia y en las políticas de reparación de víctimas de delitos. Es un paso fundamental para esto que se reconozca la existencia de este fenómeno por parte de las instituciones y que estas acepten su responsabilidad en su desarrollo y mantenimiento, ya que un inadecuado proceso en la atención a las víctimas puede comenzar desde el momento mismo en el que esta realiza la denuncia, como someterla a preguntas constantes o insistentes sobre los hechos: ¿cuántas veces sucedió?, ¿qué le decía?, ¿qué le hacía? Esto solo tiene como resultado que la persona reviva de forma reiterada la situación. De esto resulta imperioso que se adopten medidas y políticas que eviten que esta forma de victimización se siga presentando.

También debemos tener presente en cuanto a la revictimización el rol que juegan las redes sociales, que pueden llegar a responder de forma inadecuada y negativa hacia la víctima de un hecho delictivo, con lo que se originarían nuevas formas de revictimización. Estas reacciones negativas pueden incluir comentarios insensibles y desagradables, así como evaluaciones negativas de culpabilización, que pueden llegar

a que se sugiera que la responsabilidad del hecho es de la víctima y no del agresor: «¿Y qué hacía a esa hora solo?», «Usted permitió que le hicieran eso, pudo haberse defendido...», «Con esa forma de vestir...», entre muchas otras.

En tal sentido, un reto a futuro sería establecer programas protocolizados de intervención para víctimas de distintos tipos de sucesos traumáticos e integrarlo a los recursos ya existentes. Los dos centros de asistencia de nuestro país considerados en este trabajo prestan un importante servicio, desde una intervención temprana con una visión psicosocial brindan un espacio de expresión, de disminución del sufrimiento emocional, de reconstrucción de los lazos sociales y de reconocimiento del impacto emocional que los hechos violentos han ocasionado. Debemos tener en cuenta que su existencia está enmarcada en satisfacer un pedido primario, que busca cubrir una necesidad que es notoria y legítima por parte de una población que se encuentra en situación de vulnerabilidad. En el caso del CAVID, la falta de recursos humanos y logísticos hace que la atención a las víctimas no esté acorde con las altas demandas exigidas.

En la actualidad se está produciendo un acercamiento entre los dos centros: con la firma del acuerdo del día 20 de junio del 2016, ambos centros comenzarán a intercambiar experiencias y conocimientos, trabajando y coordinando acciones. Esto podría representar un importante paso para mejorar sustancialmente la cobertura y la atención de más afectados. Otro factor importante en esta atención es el referente a los programas de salud mental de los prestadores de servicios de salud, sean estos privados o del Estado, que proporcionan un determinado número de asistencias. En muchos casos, la falta de recursos de los usuarios impide que estos puedan afrontar los costos de una terapia particular, hecho que causa que las personas más afectadas no puedan recibir la correcta asistencia para afrontar una buena recuperación. Quizá sería necesario replantear por parte de los prestadores de salud los programas a mayores plazos de tiempo para determinados casos en los que el usuario tenga un mayor acompañamiento de acuerdo a sus necesidades.

La victimología ha tratado, a lo largo de su historia, de cambiar la mirada sobre el fenómeno de la victimización y de la revictimización. Ha visualizado el sufrimiento y ha reconocido los derechos que el sistema penal ha dejado pendientes, lo que resulta ser un paso muy importante a la hora de restaurar los derechos y las libertades perdidas por los afectados por un hecho delictivo.

Es necesario poder repensar conceptos como el de *víctimas del delito*, en el que se ha fundamentado el sistema penal uruguayo, es decir, dejar de ver a las personas como sujetos pasivos del delito y empezar a verlas como personas sufrientes, cuyos derechos fueron vulnerados. Esto permitiría una comprensión más efectiva de este

fenómeno y se evitaría que en la interacción con el sistema de justicia el daño emocional y psicológico resulte igual o más perjudicado que por el mismo hecho delictivo en sí.

Por otra parte, las políticas de reparación material han tratado de mitigar parte del daño que el hecho ha producido, buscando compensar a las víctimas. Este tipo de «ayuda» se fundamenta en la responsabilidad del Estado y, en parte, en el reconocimiento por parte de este de su fracaso a la hora de la prevención. Las actuales políticas públicas de seguridad, que no han podido mitigar el sentimiento de inseguridad por parte de la población, junto con los tiempos en los procesos judiciales, que no son los mismos tiempos que los de las víctimas, hacen que se produzca un incremento en el sentimiento de frustración, de inseguridad, así como en el descontento por parte de la población con la labor del Estado.

Se deberían rever las políticas de indemnización, si bien con la implementación de la Ley n.º 19 039 (Uruguay, 2013b) se ha dado un paso importante con respecto a la asistencia de las víctimas, ya que hasta su implementación estas carecían de cualquier tipo de ayuda económica. Si tomamos en cuenta que en mayo de este año solo se otorgaron 117 pensiones (*El Observador*, 2016), esto nos podría hacer pensar que algunas de las restricciones que presenta esta ley están impidiendo que se pueda acceder a ella.

En tal sentido, debemos tener presente la importancia de poder llegar a reconocer todos los factores de riesgo y de reparación que permitan a la persona salir del lugar de sufrimiento y de trauma para poder recuperar su proyecto de vida.

9. Referencias bibliográficas

- Aja, E. (2009). *Intervención en crisis*. Recuperado de: <https://issuu.com/leoaja/docs/05_intervencion_en_crisis>.
- American Psychiatric Association. (1995). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders IV*. Washington: Masson.
- Arana, A. (1998). *Resiliencia: aprendiendo a sobreponerse a la tragedia y la catástrofe*. Recuperado de: <<http://www.psicologia-online.com/articulos/2010/05/resiliencia.shtml>>.
- Beristain, C. M. (2010). *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*. Recuperado de: <<http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/violencia-y-cambio-politico/justicia-verdad-y-reparacion/823-manual-sobre-perspectiva-psicosocial-en-la-investigacion-de-derechos-humanos/file>>.
- Blanco, A., Díaz, D. y Schweiger, I. (2007). *Argumentos para una propuesta psicosocial del trauma I: la intencionalidad del daño*. Recuperado de: <<http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/458-argumentos-para-una-propuesta-psicosocial-del-trauma-la-intencionalidad-del-dano/file>>.
- Bocanegra, D. F. y Nieto, D. L. E. (2007). Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de víctima asistencia en la ciudad de Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(2), pp. 321-338, Universidad Santo Tomás, Bogotá (Colombia). Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67915140009>>
- Calvache, R. (2004). *Intervención psicológica en situaciones de duelo y catástrofes*. Recuperado de: <<http://www.isep.es/wp-content/uploads/2014/03/Intervencion-PsicologicaEn-Situaciones-De-Duelo-Y-Catastrofes.pdf>>.
- Caravaca, C. (2011). *Política social y asistencia a las víctimas de delitos en España: del reconocimiento legal a la protección social*. Recuperado de: <<http://www.eumed.net/rev/cccss/11/ccl.htm>>.
- Colombia. Ministerio del Interior y de Justicia. (2012). *Ley de víctimas y restitución de tierras*. Recuperado de: <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/ley_victimas/ley_victimas_completa_web.pdf>.

- Dávalos, E., García, S., Torres Gómez, A., Castillo, L., Sauri Suárez, S. y Martínez Silva, B. (2008). El proceso del duelo. Un mecanismo humano para el manejo de las pérdidas emocionales. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 13(1), pp. 28-31, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=47316103007>>.
- Díaz, F. (2006). *Una mirada desde la víctima: el surgimiento de la victimología*. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30400915>>.
- Echeburúa, E. y Corral, P. (2007). Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿cuándo, cómo y para qué? *Psicología Conductual*, 15(3), pp. 373-387. Recuperado de: <<http://www.ehu.es/echeburua/pdfs/04%20echeburua%20373-387.pdf>>.
- Echeburúa, E., Corral, P. y Amor, P. (2007). *Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos*. Recuperado de: <<http://www.masterforense.com/pdf/2004/2004art19.pdf>>.
- El Observador*. (2016, 2 de mayo). *Destinan US\$ 77 000 por mes a pensiones a víctimas de delitos*. Recuperado de: <<http://www.elobservador.com.uy/destinan-us-77000-mes-pensiones-victimas-delitos-n904532>>.
- El Salvador. Ministerio de Justicia y Seguridad Pública. (2009). *Política nacional de justicia, seguridad pública y convivencia*. Recuperado de: <<http://www.aecid.org.sv/wp-content/uploads/2014/01/Poli%C2%B4tica-Nacional-de-Justicia21.pdf?82a9e7>>.
- Freud, S. (1979 [1914-1916]). *Trabajos sobre metapsicología y otras obras* (vol. XIV). En *Obras completas*. Buenos Aires: Amorrortu. Recuperado de: <<http://documents.tips/documents/freud-sigmund-obras-completas-tomo-14-amorrortu-editores.html>>.
- Freud, S. (1998 [1920]). *Más allá del principio del placer* (vol. XVIII). En *Obras completas*. Buenos Aires: Amorrortu. Recuperado de: <<http://www.bibliopsi.org/docs/freud/18%20-%20Tomo%20XVIII.pdf>>.
- Freud, S. (1992 [1915]). *Duelo y melancolía* (vol. XIV). En *Obras completas*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gutiérrez de Piñeres, C., Coronel E. y Pérez, C. A. (2009). *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272009000100006&script=sci_arttext>.
- Herrero Alonzo, C. y Garrido Martín, E. (2002). *Los efectos de la violencia sobre sus víctimas*. Recuperado de: <<http://www.psicothema.com/pdf/3480.pdf>>.

- Laplanche, J y Pontalis, J. B. (2004 [1967]). *Diccionario de psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós.
- Márquez Cárdenas, A. (2011). La victimología como estudio. Redescubrimiento de la víctima para el proceso penal. *Prolegómenos, Derechos y Valores*, 14(27), pp. 27-42, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá (Colombia). Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87619038003>>
- México. Cámara de Diputados. (2013). *Ley general de víctimas*. Recuperado de: <<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>>.
- Millán J. M. (2013). *Gestión e intervención psicológica en emergencias y catástrofes*. Madrid: Pirámide.
- Niemeyer (2007). *Aprender de la pérdida*. Recuperado: <<http://www.trascenda.cl/wp-content/uploads/2015/08/NeimeyerAprender-de-la-Perdidael-duelo.pdf>>.
- Organización de las Naciones Unidas. (1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder* (resolución 40/34). Recuperado de: <<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/40/34&Lang=S>>.
- Organización de las Naciones Unidas. (2005). *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones* (resolución 60/147) Recuperado de: <<http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/RemedyndReparation.aspx>>.
- Payas Piugarnau, A. (2010). *Las tareas del duelo, psicoterapia del duelo desde un modelo integrativo-relacional*. Barcelona: Paidós. Recuperado de: <<http://psicorecursospdf.blogspot.com.uy/2015/04/las-tareas-del-duelo-alba-payas.html>>.
- Pérez Sales, P. (2006). *Trauma, culpa y duelo. Hacia una psicoterapia integradora*. Recuperado de: <<http://www.pauperez.cat/es/tematico/libros/50-trauma-culpa-duelo-haciauna-psicoterapia-integradora/file>>.
- Reino de España. Ministerio de la Presidencia. (1995). *Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual*. Recuperado de: <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-26714>>.
- Reino de España. Ministerio de la Presidencia. (2006). *Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo*. Recuperado de: <<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-22949>>.
- Rodríguez, M. L. (2002). *Victimología: estudio de la víctima*. Ciudad de México: Porrúa.

- Sampedro, J. A. (2009). *Las víctimas del delito en los tiempos del olvido: una reflexión desde la victimología en torno a la reforma al sistema penal en Colombia*. Recuperado: <www.lamjol.info/index.php/DERECHO/article/download/996/819>.
- Sarasua, B. Zubizarreta, I., Echeburúa, E. y Corral, P. (2007). *Perfil psicopatológico diferencial de las víctimas de violencia de pareja en función de la edad*. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/pdf/727/72719316.pdf>>.
- Segovia, J. y Ríos, J. (2008). *Diálogo, justicia restaurativa y la mediación*. Recuperado de: <<http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/06%20DI%20C3%81LOGO,%20JUSTICIA%20RESTAURATIVA%20Y%20MEDIACI%C3%93N.pdf>>.
- Shapiro, F. (2013). *Supera tu pasado. Tomar el control de tu vida con el EMDR*. Barcelona: Kairós.
- Sluzki, C. E. (2006). *Victimización, recuperación y las historias «con mejor forma»*. Recuperado de: <http://sluzki.com/?articles&id=114a_S>.
- Uruguay. Poder Ejecutivo. (2013a). *Creación de una comisión especial asesora a la prestación de una pensión a las víctimas de delitos violentos* (decreto 158/013). Recuperado de: <<https://www.impo.com.uy/bases/decretos/158-2013/2>>.
- Uruguay. Poder Legislativo. (1995). *Ley de seguridad social* (ley n.º 16 713). Recuperado de: <<https://www.impo.com.uy/bases/leyes/16713-1995>>.
- Uruguay. Poder Legislativo. (2004). *Constitución de la República*. Recuperado de: <<https://parlamento.gub.uy/documentosleyes/constitucion>>.
- Uruguay. Poder Legislativo. (2006a). *Ciudadanos que no pudieron acceder al trabajo por razones políticas o sindicales entre el 9 de febrero de 1973 y el 28 de febrero de 1985* (ley n.º 18 033). Recuperado de: <<https://legislativo.parlamento.gub.uy/temporales/leytemp3773153.htm>>.
- Uruguay. Poder Legislativo. (2006b). *Personal militar destituido, desvinculado, dado de baja, pasado a situación de reforma o similares, por razones políticas o ideológicas* (ley n.º 17 949). Recuperado de: <<https://legislativo.parlamento.gub.uy/temporales/leytemp5208033.htm>>.
- Uruguay. Poder Legislativo. (2009). *Reparación a las víctimas de la actuación ilegítima del Estado en el período comprendido entre el 13 de junio de 1968 y el 28 de febrero de 1985* (ley n.º 18 596). Recuperado de: <<http://www.impo.com.uy/bases/leyes/18596-2009/11>>.
- Uruguay. Poder Legislativo. (2013b). *Pensión a las víctimas de delitos violentos* (ley n.º 19 039). Recuperado de: <<https://legislativo.parlamento.gub.uy/temporales/leytemp6975135.htm>>.

Uruguay. Poder Legislativo. (2014). *Código del Proceso Penal* (ley n.º 19 293).
Recuperado de: <<https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19293-2014>>.

Uruguay. Ministerio del Interior. (s/f). *Observatorio nacional de sobre violencia y criminalidad en el Uruguay*. Recuperado de:
<<https://www.minterior.gub.uy/observatorio/>>.