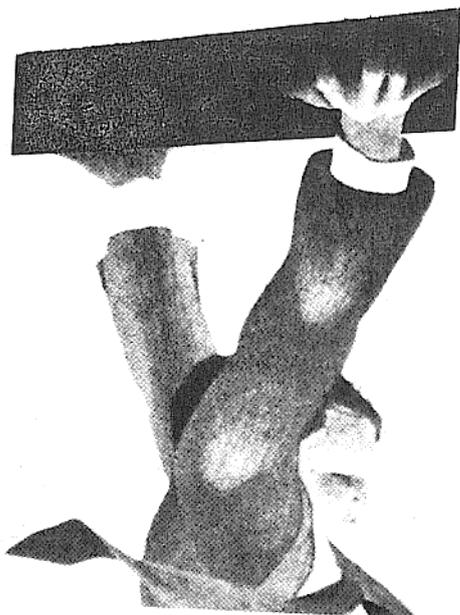


**el defensor de  
víctimas:  
una proposición  
para servicios  
comprensivos  
para las víctimas.**



---

**EL DEFENSOR DE VICTIMAS:  
UNA PROPUESTA DE SERVICIOS AMPLIOS  
PARA LAS VICTIMAS**

John P.J. Dussich, Ph. D.\*

La difícil situación de las víctimas está siendo enfocada en todo el mundo, mayormente a través de la compensación monetaria y de los estudios científicos. El actual proyecto intenta añadir otra dimensión a la preocupación por las víctimas. El mismo tiende una mano de ayuda a víctimas que, en su mayoría ignoran los servicios ofrecidos y desconocen los procedimientos burocráticos necesarios para obtener dicha ayuda; estando casi siempre demasiado traumatizadas para saber cómo enfrentar su dilema. Este proyecto ayudaría a llenar el vacío entre la víctima y los recursos; y finalmente haría de ella un legítimo beneficiario, de los servicios en vez de un hijo adoptivo que ha sufrido a manos del sistema de justicia criminal.

**El Problema**

Cada año en todo el mundo, miles y miles de crímenes son cometidos contra un número indefinido de víctimas. Billones de dólares son invertidos en el procesamiento y rehabilitación de los perpetradores de estos crímenes pero muy

---

\* Bureau of Criminal Justice Planning and Assistance Division of State Planning Department of Administration State of Florida U.S.A.

poco se hace por las víctimas. En una encuesta nacional hecha recientemente, se reveló que el riesgo de convertirse en víctima es más alto entre grupos de bajo nivel económico, manifestándose en actos tales como: ofensas (excepto homicidio), robos de más de \$50 y robos de vehículos. Todo tipo de crimen afecta mayormente a las personas que no son de la raza blanca a excepción de los robos, los cuales están más a menudo dirigidos contra los hombres, y los casos de violación. El riesgo más grande se encuentra entre las edades de 20 a 29 años con la excepción de los robos contra mujeres y robo de domicilio, latrocinio y robo de automóviles contra hombres. (Comisión, 1967:39)

La Comisión Nacional del Crimen del Presidente de los Estados Unidos declaró lo siguiente: "Uno de los temas de estudio más desatendido es el crimen y sus víctimas. (Comisión, 1967:38)

El problema tiene diversas implicaciones.

La *primera* es el daño inmediato causado a la víctima (monetario, físico o emocional). Las víctimas pueden ser directas, (aquellas que reciben el acto criminal) o indirectas (aquellas que sufren por resultado del daño causado a las víctimas directas). La idea de reembolsar a la víctima por los daños sufridos no es del todo nueva. En la antigua Babilonia, las secciones 22-24 del código de Hammurabi especifican que: "Si un hombre ha cometido un robo y es atrapado tal hombre ha de morir. Si el ladrón no es atrapado la víctima del robo debe de formalmente declarar lo que ella haya perdido . . . y la ciudad . . . debe reembolsar lo que ella haya perdido. Si la víctima pierde la vida la ciudad o el alcalde debe de pagar un *maneh* de plata a su pariente."

En la Arabia antigua, la responsabilidad hacia los parientes de las víctimas de homicidio recaía sobre la comunidad. En la Biblia, Deuteronomio 21:1-9, se reconoce el derrame de sangre inocente como mancha sobre la tierra hasta que alguna forma de reparación sea hecha. Este concepto continúa en la edad media Inglesa donde se provee a la familia del asesinado con un *Werfuild* de cuatro libras (en aquel tiempo una gran suma dada a sus parientes).

Desde un punto de vista monetario, muchos estados y gobiernos federales han dictado leyes para compensar a las víctimas. En algunos casos, un reintegro se provee para ciertos tipos de lesiones causadas por un crimen. En otras ocasiones, un seguro especial es provisto a las personas seriamente perjudicadas. Otros países como Inglaterra, Canadá, Nueva Zelandia y Australia tienen amplios programas para las víctimas. En los Estados Unidos legislación destinada a compensar a la víctimas de crímenes violentos o a sus sobrevivientes y los que intervienen para prevenir esos crímenes, está actualmente pendiente de aproba-

ción. Esta legislación asignará a la Junta de Compensación para Víctimas la administración del programa por mediación del Departamento de Justicia.

Compensación hasta de \$50,000 puede ser provista mediante una debida reclamación por parte de la víctima o de sus herederos si la cantidad de dinero perdido es verificada. Las reclamaciones pueden incluir gastos médicos, terapia física y ocupacional, pérdida de ganancias, pagos de mantenimiento y hasta gastos de funerales causados por el crimen cometido.

A algunas víctimas se les paga por la pérdida de la propiedad si el ofensor no puede hacer la devolución. La noción de que la devolución a la víctima es la responsabilidad del ofensor, como parte integrante del proceso correccional, fue primeramente concebido por el victimólogo Steven Schafer. El también sostuvo "restitución correccional puede ser entretejida en el proceso total de rehabilitación subrayando la responsabilidad funcional criminal. (Schafer, 1968:127). Otro victimólogo, Zvonimir, Separavic, afirma que la compensación a las víctimas no debe ser hecha automáticamente, pero que el ofensor debe asumir la responsabilidad de restaurar sus víctimas a la posición que disfrutaban antes del crimen. Esto aumentaría significativamente el potencial de rehabilitación del sistema correccional (Ford, 1973,56). La Comisión de Coacción de Leyes y Administración de Justicia del Presidente Johnson constató que sólo cincuenta por ciento (50%) de todo los crímenes son informados. El Buró Federal de Investigación concluyó que de los crímenes informados sólo 20% terminan en arrestos. De esos casos, sólo 28% de los ofensores son sentenciados. Este 28% representa 3% del número total de personas que cometen crímenes. De este 3% algunas no pueden ni siquiera hacer una mínima restitución a la víctima. La mayoría de estos ofensores vienen de los más bajos niveles económicos (Ford, 1973:8-9) Leroy Lamborn señala que:

"Todos los tipos de crímenes son cometidos por personas de todos los niveles económicos de la sociedad, pero una buena parte de los crímenes son cometidos por personas con pocas propiedades. Cuarenta y tres por ciento (43%) de las juzgadas por crímenes son considerados indigentes con el propósito de nombrarles un defensor y 50% no son absueltos antes del juicio porque no pueden pagar la fianza.

Aun los bienes de aquellos que pueden costear un abogado son casi siempre consumidos por los costos de defensa y finalmente las

multas reducen o eliminan las propiedades del criminal mientras que el encarcelamiento restringe su modo de ganar dinero (Lamborn, 1968:733-738).

Así, muy poca ayuda se puede esperar de parte del ofensor. Sin embargo, los criminales deberían ser obligados a dar algún tipo de restitución.

La asistencia en la comunidad local a víctimas de delitos personales o de propiedad es casi inexistente. El esfuerzo emocional de una persona asaltada, de una muchacha violada o una familia a la cual le han asesinado uno de sus miembros, ha sido virtualmente olvidado por el sistema de justicia criminal.

Una excepción se encuentra en el Hospital Billings de la Universidad de Chicago. Aquí se les provee tratamiento especial a las víctimas de violación. Parte de la sentencia del criminal consiste en tener que compensar a la víctima por las lesiones sufridas. En gran parte, la actitud punitiva dirigida hacia un ofensor es expresada en proporción al grado de las lesiones recibidas por la víctima. Por lo tanto, es razonable decir que si las víctimas fuesen tratadas sistemáticamente por las lesiones actualmente recibidas, el grado de lesiones sería efectivamente reducido y la hostilidad que resulta hacia el ofensor (especialmente en el proceso de sentencia) sería significativamente mitigada. Como resultado, el proceso de sentencia y clasificación podría ser más objetivo y proporcionaría discusiones más racionales sobre los programas de rehabilitación para los ofensores.

La tercera área de interés es la relación entre la víctima y el ofensor. En muchos casos la víctima juega una parte significativa en el crimen.

Hanz Werfel, en su aclamada novela "Der Emordete Ist Schuld" (*La víctima es culpable*) llega a la conclusión de que en ciertas circunstancias la víctima es la persona culpable. Sin embargo la mayoría de las víctimas se ven inocentemente envueltas en el crimen, por lo cual a éstas debe dárseles toda la asistencia necesaria para restablecerlas a su situación original. En muchos casos las mismas personas se encuentran reiteradamente envueltas en crímenes. Por lo tanto, en muchas ocasiones la atención que se preste a la relación víctima ofensor podría ser de un gran valor preventivo. Esto demuestra la necesidad de mantener un archivo de cada una de las víctimas. Hoy en día hay muy pocas municipalidades que mantengan archivos sobre el grado al cual están involucradas las víctimas en el crimen. En muchos casos las víctimas necesitan servicios terapéuticos que les ayuden a alterar su comportamiento hacia el crimen. En Yugoslavia, en caso de que se considere que la víctima ha contribuido a su

destino no se hace restitución alguna (Ford, 1973:8-9). La necesidad de desarrollar algún tipo de tratamiento para esta clase de víctimas es imperioso.

El estudio hecho por Schafer en la Florida, reveló que el 6% de los casos estudiados habían sido directamente provocados por la víctima (Schafer, 1968:81).

De acuerdo al victimólogo Von Hentig, la víctima que precipita el crimen es un sufridor activo y modificador del comportamiento criminal del ofensor (Von Hentig, 1948). Otro victimólogo, Wolfgang, ha declarado que, excepto en los casos en que la víctima es un inocente participante, ésta misma puede ser una de las mayores causas que precipiten su propia desgracia (Wolfgang, 1958:24-50).

## Los Objetivos

El propósito de esta propuesta es proveer una organización que consista de intermediarios o defensores, quienes asistirían a las víctimas interviniendo en el momento del hecho, dirigiendo a la víctima y actuando como auxiliares de la organización.

Algunos objetivos funcionales podrían ser:

1. Como parte de la preparación del proyecto, el defensor identificaría primero el número de víctimas de crímenes ocurridos en un período de 12 meses en cierta comunidad.

2. Asistir a las víctimas en su situación por medio de entrevistas a cada una y, si fuese necesario, ofrecerles consejo y ayuda. Estos servicios no serían obligatorios.

3. El defensor informaría a las víctimas, a través de un directorio, sobre los recursos disponibles en la comunidad. Este directorio estaría compuesto de instrucciones sobre cada agencia que pudiera ayudarlas en su problema.

4. En los casos en que la víctima, por causa de un trauma emocional o físico no pudiera ayudarse a sí misma, el defensor actuaría como un facilitador de recursos. Por ejemplo, éste haría los contactos con las agencias de la comunidad y haría los planes necesarios para referir la víctima a estas agencias.

5. A petición, los defensores darían a la prensa la información correcta acerca de la víctima y si fuese necesario, el defensor actuaría como protector, entre la víctima y la prensa. La clase de información que sería revelada a la prensa sería determinada por el impacto que ésta tuviera sobre el bienestar de la víctima.

6. Los defensores llenarían un cuestionario sobre la víctima durante la

entrevista inicial donde se determinaría la relación entre el ofensor y la víctima. El cuestionario y cualquier otra información obtenida sobre la víctima sería mantenida en un archivo y sólo bajo una solicitud legítima esta información sería dada a conocer a las agencias de la comunidad que traten de ayudar a la víctima. Es posible que el mantenimiento del archivo sea obligatorio si así lo desea la respectiva comunidad.

7. Los defensores podrían contribuir a la investigación antes que la sentencia fuera emitida. Esta sería una buena oportunidad para dar a conocer la información sobre la víctima que tenga relación con el crimen en proceso.

8. Los defensores se familiarizarían con todas las leyes, federales, estatales y locales pertinentes en favor de la víctima. De esta manera, los defensores podrían informar a las víctimas que tuvieran necesidad de obtener información de los medios que existen para obtener compensación.

9. Los defensores asistirían a conferencias profesionales y se familiarizarían con la literatura en el campo de la victimología. Todo esto le ayudaría a mantenerse al día en sus conocimientos sobre cambios ocurridos en este campo.

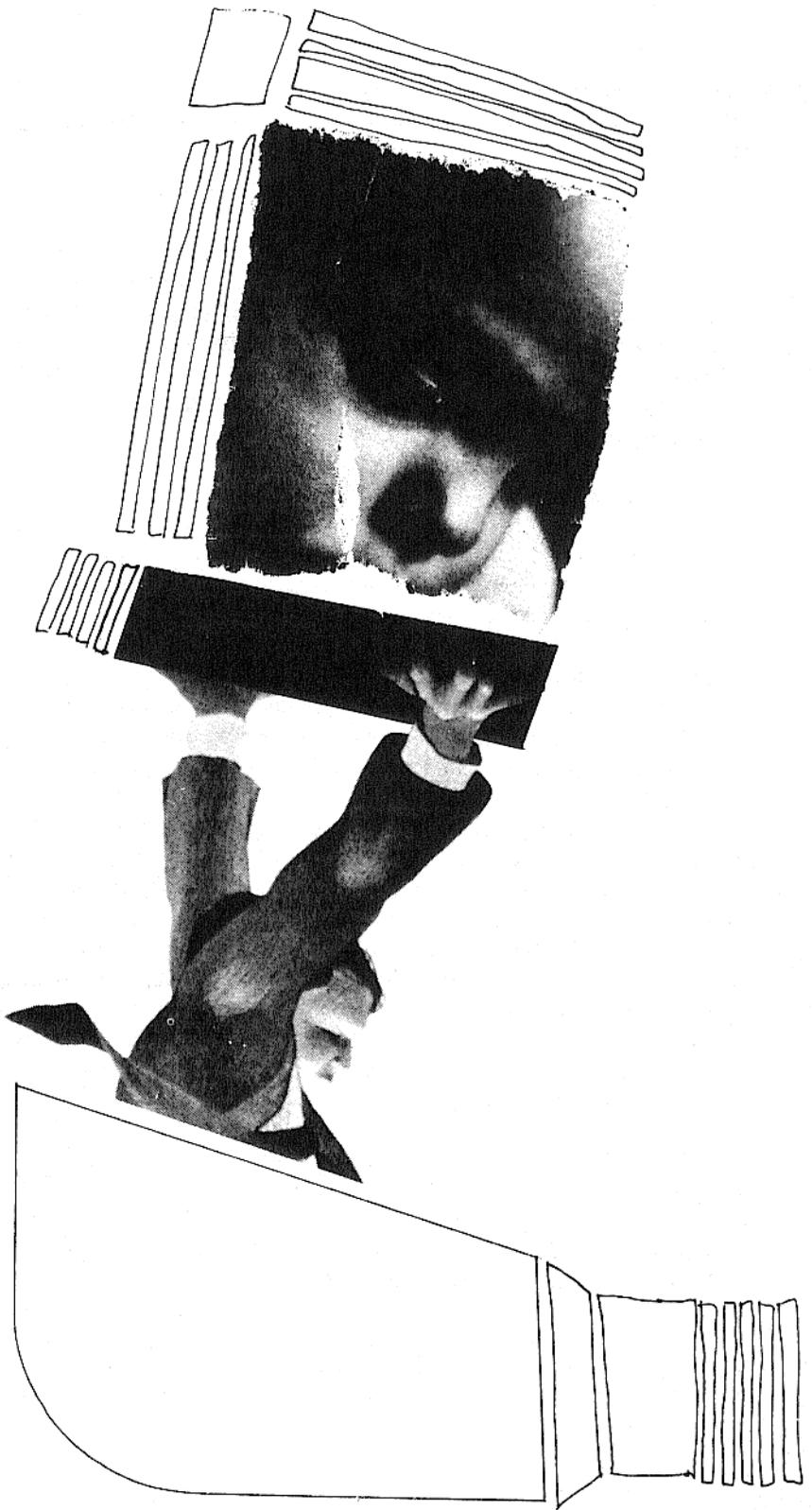
10. Los defensores estarían disponibles para la comunidad como recurso preventivo, trabajarían en conjunto con otras agencias y tratarían de evitar que otras personas llegaran a ser víctimas. Esto significaría mantener un programa de relaciones públicas para enterar a la comunidad sobre el Programa de Defensor de Víctimas.

11. En un esfuerzo por hacer la restitución parte del proceso correccional, los defensores de las víctimas les ofrecerían a las cortes y a las agencias correccionales cualquier información de la víctima que ellos considerarían necesaria para facilitar la rehabilitación del ofensor.

### **Procedimiento e Itinerario Recomendado**

Las actividades de los ofensores serían las de actuar como ayudante temporal, amigo y ayudante de la víctima en un esfuerzo por reducir el daño sufrido por el crimen y prevenir la posibilidad de que ocurra otro acto criminal en su contra.

En principio, el defensor debe de estar radicado en la proximidad de la agencia a cargo de hacer cumplir las leyes. Es necesario que el defensor establezca buenas relaciones de trabajo con esa agencia. Este requisito proveería a los defensores con información sobre las víctimas recientemente identificadas. El número de defensores debe establecerse en proporción al número de víctimas identificadas en la comunidad.



Otro componente esencial de este proyecto sería obtener información correcta sobre el origen de los problemas que enfrentan las víctimas en sus respectivas comunidades. Sobre todo, en la primera etapa las investigaciones debieran ser hechas para ajustar el Proyecto de Defensor de Víctimas a las respectivas comunidades. Las actividades recomendadas y los plazos de tiempo son los siguientes:

#### **Fase I (2 meses)**

Seleccionar a los defensores de las víctimas sería el primer paso en esta fase. Como mínimo, estas personas deberían tener un título universitario con especialización en Ciencias Sociales, conocer la comunidad y tener como mínimo dos años de experiencia en un trabajo relacionado con servicios a la comunidad. La selección de los defensores debe ser la responsabilidad del gobierno local.

Una vez que los defensores hayan sido empleados, el proyecto debe seleccionar una secretaria que también haya trabajado en una agencia de la comunidad. Debe hacerse toda clase de esfuerzos para que este nuevo servicio sea conocido por la comunidad.

Uno de los mayores objetivos de esta fase debe ser desarrollar un manual de cómo operar las agencias de la comunidad. Es también en esta fase donde hace falta idear criterios para identificar las víctimas que necesiten de los servicios. Estos criterios deben ser relacionados con los crímenes reportados y necesariamente dependerán de la directa cooperación y coordinación con agencias que aplican las leyes para lograr la notificación inmediata sobre posibles víctimas; el fiscal, a su vez, para minimizar el impacto deshumanizante sobre la víctima creado por el proceso judicial; la corte, para proteger a las víctimas de la indebida tensión emocional como resultado de su aparición en corte y fomentar el uso de la restitución como parte de la sentencia de cada ofensor. La intervención directa del mediador de la víctima en el proceso legal debe ser evitada. El mediador o defensor de la víctima no es un abogado y no debe ofrecer ayuda legal ni representar a la víctima en ningún asunto legal. Por lo tanto, preguntas de naturaleza legal acerca del crimen no deberán tratarse. El foco de interés del proyecto debe ser la lesión causada y la orientación a su futuro minimización. Los criterios desarrollados deben tratar de ciertas áreas como: tipos de crímenes declarados (personales o a propiedades); tipo y grado de lesión (monetario, y físico y/o emocional) habilidad de la víctima a recobrase de su lesión; y el impacto del crimen en la comunidad.

También durante esta fase el primer cuestionario de entrevistas será completado. Este documento estaría dirigido a proveer lo siguiente: datos para las distintas agencias de servicio; asistencia para la rápida resolución de la crisis inmediata que resulta a causa de un crimen; información para la prensa, información que ofrecería un entendimiento sobre la relación entre la víctima y el ofensor; y datos básicos sobre la víctima que servirían como datos de estudio.

### **Fase II (Tres meses)**

Esta fase bregaría con la implementación limitada. Requeriría trabajar con agencias de justicia criminal y de servicios sociales en la comunidad. Durante esta etapa el proyecto examinaría sus formas y procedimientos, posiblemente usando categorías de víctimas solamente; por ejemplo, crímenes en contra de la propiedad, o crímenes personales. Una semana antes de que esta fase finalice debe llevarse a cabo una evaluación de esos tres meses.

Esta semana será utilizada principalmente para revisar el manual de procedimientos y las formas del proyecto en preparación para la tercera fase, la cual señalaría servicios para todos los clientes elegibles.

### **Fase III (Siete meses)**

Esta fase pondrá en operación el proyecto usando un nuevo manual de procedimientos y nuevas formas. A este punto, todas las víctimas de crímenes personales o de propiedades pueden ser considerados como clientes. Otra parte importante de esta fase, aparte de los servicios actualmente brindados, es la preparación para fondos subsecuentes de recursos federales, estatales o locales.

### **Recursos Disponibles**

Se espera que los recursos a ser utilizados serán extensivos. Los recursos pueden ser divididos en las siguientes categorías: empleomanía, dinero, materiales, y conocimientos. Los recursos de empleomanía lógicamente involucrarán al personal del programa *Defensor de Víctimas*, al personal de agencias que ofrecen otros servicios (como médicos, enfermeras, psiquiatras, consejeros, policías, jueces, periodistas, etc.) y a trabajadores voluntarios los cuales podrían asistir en aquellos casos donde los recursos de la comunidad no existen o sean muy costosos.

*Los recursos monetarios* son aquellos fondos necesarios para la operación de la oficina del programa tales como, fondos a ser utilizados en la contratación de servicios privados. Estos pueden provenir de una variedad de recursos; del gobierno local, donantes privados, fondos estatales o federales.

Los recursos materiales señalan hacia las necesidades físicas del proyecto. Se incluye entre estos el local para las oficinas, materiales donados, prestados o comprados.

*Los recursos de conocimientos* se refieren a los conocimientos que pueden ser utilizados para sobrellevar la operación del proyecto.

Los recursos para la preparación de los que habrán de tomar las decisiones importantes para el proyecto y los conocimientos adicionales que les serán necesarios estarán disponibles en bibliotecas, servicios de referencias y por medio de consultores. Las dos agencias a las cuales se les requeriría cooperación para asegurar la práctica del proyecto serían, la agencia de policía local y la agencia local de salud mental.

### **Los Parámetros de Evaluación**

Para medir el impacto de este proyecto debe ser utilizado un método que refleja las tres partes principales del mismo, es decir, daño inmediato, la prensa como intermediaria; y el análisis de la víctima-defensor. Por lo tanto, la información sobre un cliente debe ser archivada una vez identificado el caso y cada servicio ofrecido debe ser registrado. El progreso del cliente debe ser supervisado y evaluado en varias ocasiones durante el proceso de recuperación de la víctima.

La evaluación de la sección "daño inmediato" constaría en determinar el tiempo que toma el restaurar la estabilidad al mismo nivel funcional de actividad que se disfrutaba antes del crimen.

La evaluación de la sección "protector de la prensa" es más subjetiva y sería señalada en la ficha del paciente. Una breve evaluación narrativa señalaría el involucramiento de la prensa y la parte que el defensor de la víctima asumiría en esta situación.

La evaluación de la sección llamada "análisis de la víctima-ofensor" se reflejaría en el análisis mismo el cual también sería parte de la ficha del paciente. Se reunirían estadísticas y se analizarían para poder determinar la efectividad del tratamiento señalado a las personas identificadas como víctimas en estado de necesidad o reincidencia.

El espectro total de los servicios prestados por el defensor de víctimas debe ser evaluado, especialmente los relacionados con el comportamiento de los reincidentes, e igualmente debe hacerse con el comportamiento del ofensor. Aquellas prácticas que usan la restitución como un objeto de rehabilitación deben hacer un esfuerzo por publicar los resultados de esta práctica y así poder ayudar a otros proyectos similares (Galoway et al., 1972). El futuro de los víctimólogos depende de la amplia distribución de información que tendría ramificaciones considerables para un mayor entendimiento de la dinámica del problema total del crimen. (Afdel, 1967: 193-202)

El resultado final de esta sección de valuación sería incorporar objetivos en los programas, modificaciones en los proyectos y una nueva dirección originada en la evaluación; todo esto conducente a la creación de un manual para la defensa de la víctima. Este documento representaría la creación de una serie más completa de procedimientos de operación para dirigir el programa hasta el día en que se lleve a cabo otra evaluación.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Afdel Fattah, Ezzat. 1967. "What is it and What is it's future? ", *Revue Internationale de Criminologie et de Police technique* 21:3.
- Comisión del Cumplimiento de Leyes y Administración de la Justicia de los Estados Unidos. 1967. **The Challenge of Crime**. Imprenta del Gobierno, Washington, D.C.
- De Francis, Vicent. 1971. "Protecting the Child Victim of Sex Crimes Committed by Adults", *Federal Probation*, 35:3.
- Ford, Sterling P. 1973. "An Intricate Crime Link", *Lambda Alpha Epsilon Journal*, Kansas City.
- Galoway, Burt y Joe Hudson. 1972 "Restitution and Rehabilitation: Some Central Issues", *Crime and Delinquency*, Hacksensack, New Jersey, 18:4.
- Kotulak. 1971. "Victims of Assault Are Often Neglected Patients", *Tallahassee Democrat*, Florida.
- Lamborn, Leroy L. 1968. "Towards a Victim Orientation in Criminal Theory", *Rutger's Law Review* 22:4.
- Schafer, Steven 1968. **The Victim and his Criminal**, Random House, New York.
- Von Henting, Hans. 1948. **The Criminal and His Victim** Studies in Sociology of Crime, New Haven.
- Wolfgang. 1958. **Patterns in Criminal Homicide**, Philadelphia.

### ABSTRACT

The attitude towards the victim has been one of neglect. Rehabilitation Programs give more attention to the offender and the physical and emotional consequences that the victim might suffer, as a result of the criminal act, are apparently not taken into account. In many cases the victim ignores the services that may be of help to him.

A proposal is made for the organization of the Program "The Victim's Ombudsman". It includes the creation of the "ombudsman", the different stages in which it is to be divided, and the resources to be used such as: materials, office space and personnel.

The "ombudsman" will serve as aid to the victim and not as legal representative. He will keep him informed of all the services available in the community. He will study the victim's background and problems by means of questionnaires and interviews and will give a constant followup to the case.

The Program will consist of three stages. During the first one, the personnel will be recruited and the rules will be adopted. The second stage will establish the relationships between the Program and the Government Agencies concerned. The third stage will put the Program to work.

An evaluation will measure both the effectivity and the time needed for the reinstatement of the victim to his normal life.

### RESUME

La victime reste à l'égard des Programmes de Rehabilitation et de la Justice Criminelle qui dirigent leur attention plutôt vers l'offenseur. La justice n'attache de l'importance aux conséquences et aux conflits que la victime puisse subir d'après l'acte criminel. D'autre part, souvent la victime ignore les services que sont rendus.

On propose l'organisation du Programme *Le Défenseur de Victimes* qui comporte la création du "défenseur", les phases nécessaires pour son établissement et les ressources à employer.

Le défenseur deviendra le conseiller de la victime; en aucun cas il lui offrira de l'assistance légale. Il lui mettra au courant des services offerts. Il fera une étude du "client" par des questionnaires, d'enquêtes, d'interviews, et, surtout par l'étude de son milieu social. Il doit lui protéger de la Presse et de l'opinion public qui puisse lui nuire.

---

Le Programme se divise en trois phases. Dans la première on choisira le personnel et l'on fera adoption des règles nécessaires pour son fonctionnement. La seconde phase servira à établir des rapports entre le Programme et les différents bureaux. La troisième phase "mettra en marche" le Programme.

L'évaluation du Programme permettra de mesurer son efficacité ainsi que le temps employé pour rendre la victime à son état habituel.