

# Boletín Criminológico



Director: Per Stangeland  
Coordinadora: M<sup>a</sup> Auxiliadora Durán Durán  
Publicado por la Sección de Málaga del IAIC  
Facultad de Derecho, Universidad de Málaga  
Campus de Teatinos, 29071 MALAGA  
Tel: (95) 213 23 25  
Fax: (95) 213 22 42

*Este número del boletín presenta un programa de actuación para oficinas de asistencia a la víctima en Andalucía, basado en las experiencias prácticas acumuladas durante 10 años en la oficina de Valencia, así como en programas de otros países con mayor tradición que España en la reivindicación de los derechos de las víctimas de la delincuencia.*

## La oficina de ayuda a la víctima: Sugerencias concretas

### Autores:

Fely González Vidosa  
Per Stangeland

La prioridad de las víctimas de los delitos es que el aparato judicial y policial funcione adecuadamente. Una oficina de asistencia a la víctima, por bien que trabaje, no puede compensar las deficiencias de los demás órganos oficiales.

Los intereses de la víctima deberían ser atendidos por:

- Una política criminal que prevenga los delitos.
- Una atención humana, empática y receptiva a los ciudadanos que denuncian un delito.
- Una protección judicial inmediata a la víctima en casos graves.
- Un servicio de primeras necesidades, a incluir en las políticas de hogar de las compañías de seguros.
- Una ayuda psicológico-psiquiátrica inmediata en situaciones de crisis, con especial atención a víctimas de agresiones sexuales, delitos violentos o accidentes de tráfico.
- La existencia de posibilidades de resolver conflictos interpersonales por vías extrajudiciales como la me-

diación y el arbitraje.

- Un proceso judicial que informe a la víctima sobre decisiones que le afecten.
- Un sistema público de seguridad social que garantice un nivel digno de prestaciones para todas aquellas personas afectadas de incapacidad e invalidez. De esta manera se reduciría la litigiosidad en situaciones de victimización.

La principal tarea de las oficinas de asistencia a la víctima sería reivindicar estos derechos y trabajar para que la policía, los hospitales y los juzgados mejoren el trato, la actitud y el comportamiento en favor de las víctimas.

La lentitud, el formalismo y la frialdad del aparato judicial no se mejora estableciendo una oficina dedicada únicamente a información y asesoramiento a la víctima. Se necesita más bien una organización que tome partido por las víctimas de delitos, y haga llegar sus reclamaciones a las instancias pertinentes.

La próxima sección contiene sugerencias sobre el modo de actuación en cuatro tipos de casos.

### Agresiones sexuales y lesiones graves corporales

Enfoque principal:

- Primeros auxilios.
- Garantías jurídicas de seguridad personal.
- Terapia de estrés post-traumático.

Estos casos son graves, pero afortunadamente poco frecuentes.

Estimando que una de cada tres víctimas de delitos violentos conocidos podría necesitar ayuda psiquiátrica para superar una crisis, tendríamos en Málaga y provincia unos 150 casos al año. Se trata de casos complejos, que necesitan una asistencia profesional altamente cualificada. Podrían ser mejor atendidos desde las urgencias hospitalarias, en colaboración con un centro de salud mental y con el Centro de la Mujer. Las prioridades para una oficina de asistencia a la víctima (AVD) con presencia en la sala de denuncias serían:

- Colaborar con la policía en la atención a víctimas de agresiones sexuales.
- Evitar declaraciones repetidas: la víctima debe prestar declaración sobre el suceso una

### La Ley 35/95

Esta Ley de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual contempla ayudas económicas estatales para compensar lesiones corporales graves o daños graves en la salud física o mental como consecuencia directa del delito. Esta ayuda económica solamente se concede a víctimas que no hayan contribuido, directa o indirectamente a la agresión, siendo incompatibles con la percepción de indemnizaciones por daños y perjuicios. No se crea una nueva estructura administrativa para conceder estas ayudas, sino que las solicitudes van dirigidas directamente al Ministerio de Economía y Hacienda.

El art. 16 de esta ley dispone la apertura de oficinas de ayuda a la víctima (AVD) por parte de las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos. En el reglamento, que todavía no se ha publicado, se determinará quién financiará los medios materiales y personales necesarios para su funcionamiento.

En la actualidad existen 10 oficinas de ayuda a la víctima funcionando en España, sin que la Comunidad Autónoma de Andalucía cuente, por el momento, con alguna.

sola vez. La primera declaración puede realizarse en los juzgados, o el juez debería desplazarse al hospital.

- Acompañar a la víctima a todas las comparecencias y declaraciones.
- Encargarse de los contactos con los medios de comunicación para evitar reportajes intromisivos en la intimidad de las víctimas de delitos.
- Prestar asesoramiento para

solicitar las indemnizaciones, según la Ley 35/1995.

- Conseguir que el sistema sanitario dé prioridad a estas víctimas, y que ofrezca, además de primeros auxilios, terapia de estrés post-traumático.

### Malos tratos y violencia familiar

#### Enfoque principal:

- Garantías jurídicas de seguridad personal.
- Terapia de pareja.

Existe una falta de concienciación entre los jueces sobre la gravedad y la situación de riesgo que puede producirse en estos casos. Hay muchos ejemplos de situaciones prolongadas de denuncias por malos tratos, donde al final el autor acaba matando o hiriendo gravemente a la víctima. A este peligro mortal, en el cual se ven involucradas las víctimas de malos tratos, habría que añadir el daño psíquico que sufren los hijos en situaciones continuadas de agresión física y psíquica.

La víctima en estos casos necesita una protección policial, medida relativamente sencilla desde el punto de vista jurídico y policial, si bien falta la voluntad de ponerla en marcha.

A una persona denunciada por un delito de amenazas o una falta de lesiones se le podría prohibir judicialmente acercarse o residir en el barrio donde vive la víctima. Esta medida podría adoptarla el Juez como primera diligencia de protección del perjudicado, tal como dispone el art. 13 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Esta medida, aunque restringe la libertad de movimiento del denunciado, es menos grave que la prisión preventiva.

Su puesta en práctica exigiría que, una vez presentada la denuncia y solicitada la protección por la víctima, el Juez de Guardia ordenara la prohibición de acercarse

se al domicilio de la denunciante por el tiempo que las circunstancias precisen. Esta prohibición se comunicaría a la Policía Nacional o Guardia Civil del lugar donde reside la víctima, con la indicación de detener al agresor en caso de desobediencia a la orden judicial.

Una vez establecidas medidas judiciales cautelares a favor de la víctima y su entorno familiar se pueden aplicar otras psico-sociales y laborales, siendo la seguridad personal requisito fundamental para el éxito de las restantes medidas.

Existe una carencia de servicios psico-sociales que actúen en colaboración con la policía cuando ésta acude a las llamadas por riñas domésticas: en casos en los que la policía verifica que no hay peligro físico inminente y que ninguna de las partes quiere formular una denuncia, habitualmente se marcha del lugar sin más. (Boletín Criminológico nº 9). Sin embargo, sabemos que estas situaciones se repiten, dando lugar a una espiral de violencia sin salida. Tal y como funciona el procedimiento judicial en casos de malos tratos familiares en la actualidad, en situaciones de convivencia continuada las denuncias empeoran la situación, debiendo acudir las partes implicadas a la ayuda psico-social, una terapia de crisis enfocada a la violencia familiar.

Un refrán anglosajón dice que los trabajadores sociales tienden a desaparecer con el sol; de noche, cuando brotan los problemas, se esconden. Es probable que una intervención "en caliente", poco después del suceso, sea más eficaz que varias horas de consulta o terapia durante las semanas siguientes. Se debería crear una unidad de terapia familiar, en estrecha colaboración con la policía, que trabajara las 24 horas y acudiera en caso de crisis. La puesta en marcha de este tipo de asistencia será un objeti-

vo esencial para un servicio de ayuda a la víctima.

### **Delitos comunes contra la propiedad**

Enfoque principal:

- Ayuda práctica de 24 horas.
- Asesoramiento jurídico, con información acerca de la conveniencia de la personación en el procedimiento.
- Ayuda personal y asesoramiento sobre medidas de seguridad.
- La pena como sanción principal debería incluir alternativas que permitieran la reparación global a la víctima.

Se trataría de organizar una asistencia inmediata después del robo; en ella se incluiría, además del cambio de cerradura, cristales o puertas, un servicio de limpieza y vigilancia cuya cobertura debería incluirse en las pólizas del hogar de las compañías de seguros. Una AVD podría organizar este servicio, facturando los gastos directamente a la compañía aseguradora en caso de existencia de esta póliza.

Además de las molestias inmediatas a sufrir un robo en casa, muchas de estas víctimas sienten ansiedad, miedo e insomnio en las semanas posteriores. Algunas nunca más se sienten seguras en su propia casa y tienen que mudarse. Este miedo tampoco es absolutamente irreal: víctimas de robo en casa sufren un alto riesgo de que el suceso se vuelva a repetir. Muchas víctimas se gastan cantidades excesivas en cerraduras y alarmas después del suceso.

La ayuda que una AVD puede ofrecer es una visita a la casa después del hecho, para hablar con la víctima sobre lo ocurrido. Una conversación de este tipo tiene un efecto tranquilizador que puede combinarse con un aseso-

ramiento sobre las medidas de seguridad del hogar. Este servicio se realizaría en colaboración entre la policía y la AVD.

### **Conflictos vecinales, amenazas, coacciones y estafas, delitos de menores.**

Enfoque principal:

- Mediación y reparación.

Las oficinas establecidas de asistencia a la víctima reciben un gran número de casos donde el consultante pretende reivindicar un derecho civil o pedir una indemnización de la otra parte. La denuncia penal se deriva más bien de un conflicto civil entre dos conocidos, una forma de vengarse, protegerse o presionar al otro.

El nuevo código penal presta algo más de atención a los intereses de las víctimas de los delitos. Algunos artículos (el 21-5<sup>a</sup>, 88, 130-4<sup>o</sup> y 340) dan lugar a la mediación o conciliación entre las partes. Pequeños delitos cometidos por menores de edad también pueden resolverse por esta vía. La mediación puede ser organizada por una asociación u oficina de ayuda a la víctima.

Una vez puesta la denuncia e identificado el autor del delito, la víctima a través de la AVD puede presentar sus pretensiones a la otra parte. En casos donde un encuentro directo sea aconsejable, la AVD puede organizar una mediación entre las dos partes. Los intermediarios pueden ser profesionales o voluntarios, habiendo realizado en ambos casos un curso en técnicas de mediación y arbitraje.

La víctima podría recibir una reparación voluntaria y la AVD redactaría un pacto o acuerdo sobre la reparación efectuada. Lo firmarían ambas partes y se remitiría al juzgado.

### **La organización de la AVD**

Nuestras preferencias personales y profesionales están a favor de un modelo de asistencia a

la víctima desde una asociación privada, sin fines de lucro y, por supuesto, sin cargo económico alguno a las víctimas. Los intereses de las víctimas de delitos estarían mejor servidos de esta forma. Una asociación privada que colabora con las instancias públicas, pero que representa los intereses de la víctima, desarrolla más iniciativas y mantiene más viva su energía que una oficina pública.

Otra ventaja de la asociación privada, en relación a un servicio de la administración pública, es que permite la recaudación de fondos del sector privado y la organización de actividades de voluntarios. En nuestro modelo se contempla el uso de estudiantes de criminología, psicología y trabajo social que deseen realizar prácticas, bajo supervisión de profesionales en la materia.

Con la ayuda de estos voluntarios se puede montar una guardia de la AVD en la sala de recogida de denuncias de la Policía Nacional. El momento más adecuado para establecer contacto con las víctimas de delitos es cuando acuden a la comisaría para presentar una denuncia. De ahí que la AVD deba disponer de voluntarios para poder mantener una presencia, preferiblemente con cobertura las 24 horas, dentro de las dependencias policiales. Las formas de ayuda que pueden realizar los voluntarios en esta situación son:

- Repartir un folleto con información sobre el proceso penal y los derechos de las víctimas.
- Escuchar a las víctimas que deseen hablar con los representantes de la AVD, demostrando empatía y comprensión.
- Evaluar si existen necesidades inmediatas de asistencia para estas personas.

- Establecer contacto con los servicios más adecuados para la víctima, sea asesoramiento jurídico, terapia individual o familiar, o servicios sanitarios.

El servicio, aunque con base en la comisaría, debe ser móvil, y debería poder acudir a llamadas desde hospitales, juzgados y Policía Local. Dispondrá de un vehículo para tener operatividad y para trasladar y acompañar a la víctima y testigos a juicios. En casos graves y urgentes, por ejemplo casos de violación, la tarea de esta guardia de la AVD es evitar que la víctima sea remitida de una a otra instancia, e impedir que tenga que declarar varias veces sobre lo ocurrido. Para ello debe procurar que el Juez de Guardia, Fiscal y Médico Forense se trasladen al centro hospitalario donde se encuentra la víctima y no al revés.

La AVD tiene también que disponer de una oficina. La recepción de la información, asesoramiento, gestión de recursos y seguimiento de los casos se realizará en estas dependencias. La plantilla mínima necesaria contratada estaría compuesta por dos profesionales, apoyados por alumnos en prácticas y objetores de conciencia.

### **Formas de financiar la asistencia a las víctimas**

#### *Multas a favor de las víctimas de delitos*

El nuevo código penal incrementa el número de tipos delictivos sancionados con penas de multa, en forma de día multa, sustituyendo a las penas privativas de libertad en muchos casos. Así, es previsible que la cantidad recaudada en concepto de multas por el Estado aumente considerablemente.

Sería razonable que una parte del dinero recaudado por multas fuera destinado a un Fondo Nacional de Ayuda a la Víctima como una vía de subvención a las AVD

de organizaciones privadas.

#### *Pólizas de hogar que dan cobertura de asistencia en caso de sufrir un robo*

Se podría reclamar a las compañías de seguros que el servicio de primera asistencia a las víctimas de delitos fuera incluido en la cobertura de pólizas del hogar. La asociación se responsabilizaría de organizar un servicio de 24 horas de cambio de cerraduras, reposición de cristales, ayuda en limpieza y vigilancia provisional para víctimas de delitos contra la propiedad.

La AVD también puede pedir ayuda económica a entidades financieras, por ejemplo compañías de seguros, con objeto de financiar proyectos a favor de las víctimas. En Francia, 10 francos de cada póliza de seguros son

destinados a un Fondo Nacional de ayuda a la víctima.

#### *Actividades voluntarias*

Una organización a favor de las víctimas de delitos puede organizar conciertos u otras actuaciones públicas, con participación voluntaria, recaudando dinero para sus actividades.

#### *Subvenciones públicas*

La Junta de Andalucía no tiene transferidas competencias en materia de justicia. Sin embargo, la nueva Ley de Asistencia a la Víctima prevé convenios entre el Ministerio de Justicia y las Autonomías para establecer oficinas de este tipo. Además, la asistencia sugerida en este boletín consiste en completar, no en duplicar, servicios existentes y acercar éstos a las víctimas de delitos.

## **9º Simposium Internacional de Victimología**

La Sociedad Mundial de Victimología organiza un Simposium Internacional cada 3 años y el próximo tendrá lugar en Amsterdam desde el 25 al 29 de agosto de 1.997. Desde perspectivas teóricas y prácticas se examinarán, entre otros temas:

- Derechos constitucionales de las víctimas de delitos. El rol de la Policía, la Fiscalía y los Juzgados.
- Tendencias de ayuda a la víctima. Violencia doméstica y la victimización continuada.
- El abuso de poder y víctimas de crímenes de guerra.

Habrà traducción simultánea a español y francés de las sesiones plenarias, así como de aquellas sesiones donde haya un mínimo de 50 participantes hispanoparlantes. Algunas sesiones se celebrarán en español con traducción al inglés.

La fecha límite para anunciar ponencias es el 1º de febrero de 1.997. Un «abstract» de la ponencia redactado en inglés ha de enviarse a la Secretaría del Simposium.

Más información en la redacción de este boletín o en la Secretaría del Congreso:

Ron G.H. van Kaam (L427)  
Ministry of Justice  
P.O. Box 20301  
2500 EH Den Haag  
Países Bajos  
Symposium website: <http://www.victimology.nl>