

**MANUAL DE CONOCIMIENTOS EN REVICTIMIZACIÓN PARA AUXILIARES
DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

TRABAJO DE GRADO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS - VICTIMOLOGÍA Y CRIMINOLOGÍA
BOGOTÁ D.C NOVIEMBRE DE 2018**

**MANUAL DE CONOCIMIENTOS EN REVICTIMIZACIÓN PARA AUXILIARES
DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

TRABAJO DE GRADO

**Ps. MSc. LUIS ORLANDO JIMENEZ ARDILA
ASESOR**

**JUAN SEBASTIAN GONZALEZ ORTIZ (425889),
SEBASTIAN CAMILO MOLINA VARGAS (425638) &
SERGIO STEVEN RAMIREZ CORREDOR (425643)**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS - VICTIMOLOGÍA Y CRIMINOLOGÍA
BOGOTÁ D.C NOVIEMBRE DE 2018**



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)
Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra
hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de los autores; la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético.”

(Artículo 65 Reglamento Interno)

Agradecimientos

Los agradecimientos de este trabajo van dirigidos al docente Luis Orlando Jiménez Ardila quien dirigió el curso de especial interés de Victimología y Criminología, quien a su vez nos asesoró y acompañó durante la realización del presente trabajo de grado, gracias a su responsabilidad, dedicación, compromiso y enseñanza hoy podemos finalizar de forma satisfactoria esta etapa tan importante de nuestras vidas. A la Universidad Católica de Colombia por brindarnos un proceso de formación integral basado en los valores y principios de la institución.

Agradecerle también a cada una de las personas que hizo parte de nuestro proceso de formación y de nuestras vidas profesionales, por brindarnos su amistad, apoyo, consejos, ánimo y acompañamiento en cada paso por el cual tuvimos que recorrer para culminar esta etapa tan significativa. A todas esas personas infinitas gracias por formar parte de nuestras vidas, por compartir este lindo proceso el cual terminamos con mucho orgullo y satisfacción.

Dedicatoria

A Dios

Por habernos permitido llegar hasta este punto y guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante, enseñándonos a afrontar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en cada uno de los logros planteados desde el momento que iniciamos por este camino.

A nuestras madres

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos permitió ser unas personas de bien, pero más que nada, por su amor y comprensión.

A nuestros padres

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que nos han inculcado siempre, por el valor mostrado para salir adelante sin importar las situaciones, por su amor y valentía.

A nuestros hermanos

Por estar siempre presentes, acompañándonos para poderme realizar cada una de nuestras metas, propósitos y sueños.

A nuestros amigos y compañeros

Por su apoyo incondicional en cada una de las decisiones, en cada uno de los pasos de nuestras vidas, por nunca dejarnos solos y siempre tener una voz de aliento cuando lo necesitábamos.

Tabla de contenido

Resumen,	1
Introducción,	2
Justificación,	3
Objetivo General,	4
Objetivos Específicos,	4
Marco Teórico,	5
Marco Legal,	19
Marco Ético,	21
Estudio del Mercado,	24
1. Justificación de estudio de mercadeo,	24
2. Objetivo General del Estudio de Mercado,	25
3. Objetivos Específicos del estudio de Mercado,	25
4. Presentación del producto,	26
a. Nombre, logo,	26
b. Producto básico,	28
c. Producto real,	28
d. Producto ampliado,	29
e. Clientes,	30
f. Mercado potencial,	30
g. Mercado objetivo,	30
h. Mercado meta,	31
i. Competencia,	31
j. Canal de distribución,	32
k. Resultados estudio de mercadeo,	33
l. Conclusiones estudio de mercadeo,	35
Resultados,	36
Discusión,	45
Referencias,	47
Apéndices,	52

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA, 32

Tabla 2. Datos demográficos de los participantes, 33

Tabla 3. Datos estadísticos estudio de mercadeo, 34

Lista de figuras

- Figura 1.* Logo- Símbolo, slogan de MCR-ASAJ, 27
- Figura 2.* Portada. Producto MCR-ASAJ, 36
- Figura 3.* Índice e Introducción. Producto MCR-ASAJ, 36
- Figura 4.* Justificación. Producto MCR-ASAJ, 37
- Figura 5.* Concepto de Sistema de Administración de Justicia. Producto MCR-ASAJ, 37
- Figura 6.* Concepto auxiliar de justicia, naturaleza de los cargos y funciones. Producto MCR-ASAJ, 38
- Figura 7.* Funciones Auxiliares de Justicia y Concepto de Víctima. Producto MCR-ASAJ. 38
- Figura 8.* Definición y tipos de víctima. Producto MSR-ASAJ, 39
- Figura 9.* Tipos de víctima. Producto MCR-ASAJ, 39
- Figura 10.* Concepto y tipos de victimización. Producto MCR-ASAJ, 40
- Figura 11.* Concepto de victimización secundaria. Producto MCR-ASAJ, 40
- Figura 12.* Adecuado manejo al usuario. Producto MCR-ASAJ, 41
- Figura 13.* Adecuado manejo al usuario. Producto MCR-ASAJ, 41
- Figura 14.* Adecuado manejo al usuario. Producto MCR-ASAJ, 42
- Figura 15.* Adecuado manejo al usuario. Producto MCR-ASAJ, 42
- Figura 16.* Adecuado manejo al usuario y Estrategias de prevención. Producto MCR-ASAJ, 43
- Figura 17.* Estrategias de prevención. Producto MCR-ASAJ, 43
- Figura 18.* Recomendaciones. Producto MCR-ASAJ, 44
- Figura 19.* Referencias. Producto MCR-ASAJ, 44

Lista de apéndices

Apéndice A. Consentimiento informado, 52

Apéndice B. Encuesta aplicados sobre el Manual de Conocimientos en Revictimización para Auxiliares del Sistema de Administración de Justicia MCR-ASAJ, 53

MANUAL DE CONOCIMIENTOS EN REVICTIMIZACIÓN PARA AUXILIARES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Resumen

El objetivo del presente trabajo fue diseñar un manual de conocimientos en revictimización para auxiliares del sistema de administración de justicia, teniendo en cuenta como factores de victimización, los déficit en la atención integral a víctimas de delitos y los procesos de búsqueda de información judicial, con el fin de brindar estrategias de prevención a los auxiliares de justicia en la detección temprana de los procesos de victimización secundaria y generar en los funcionarios judiciales habilidades que permitan atender de manera adecuada al usuario que se acerque en busca de ayuda al sistema de administración de justicia, así mismo prevenir o disminuir las situaciones en donde se presente revictimización en pro de mejorar la relación entre usuario, sistema judicial y atención por parte de sus funcionarios. Este manual se estructura con base en dos apartados; el primero incluye los conceptos relativos a la víctima y los procesos de victimización, y el segundo contiene los mecanismos de atención y manejo de la ruta crítica o el paso de la víctima por el sistema judicial. A partir de lo observado en la creación del Manual, se evidencia la importancia con la que se implemente un producto de estas características, es decir, que contenga conocimientos relacionados a los procesos de victimización, específicamente a la revictimización o victimización secundaria; en búsqueda de humanizar la relación auxiliar-usuario (víctima), fortaleciendo los procesos y servicios que brindan las instituciones vinculadas al SAJ, que se encargan de la atención a individuos que han sido víctimas de un hecho delictivo.

Palabras Clave: victimización (SC55716), justicia (SC27260), prevención (SC40290), víctima (SC55716)

Introducción

Como consecuencia a la relación que existe entre auxiliares de justicia y usuarios dentro de los procesos judiciales, es posible identificar el proceso de victimización secundaria o revictimización conocido como aquel proceso de victimización que es ejercido por parte del Sistema de Administración de Justicia desde el paradigma explicativo de la victimológica. Sobre los procesos de victimización, los auxiliares de la justicia no cuentan con herramientas adecuadas para trabajar con víctimas ni con procedimientos que les permitan brindar una atención personalizada a estas, es por eso que dentro de los procesos que se llevan a cabo por parte de dichos actores, más específicamente los funcionarios del sistema judicial, omiten, olvidan, o simplemente desconocen que dentro del proceso judicial es necesario recolectar la información judicial pertinente e importante para llevar a cabo la respectiva investigación requerida.

En algunas situaciones, o en la mayoría de ellas, el trato que se le brinda al usuario configurado en estos casos como víctima de algún tipo de delito no es el más adecuado en temas de victimización, ya que al momento de recolectar la información concerniente al delito, los hechos, personas involucradas, entre otros temas, estos pasan por alto además del impacto físico y psicológico que ejercen los delitos en las personas implementando protocolos de entrevista invasivos, abusivos y deshumanizados desconsiderando la condición del usuario, así como también la falta de capacitación de los funcionarios judiciales, la demora en procedimientos y procesos son causales de la denominada victimización secundaria.

Es por eso que el siguiente trabajo investigativo pretende diseñar un manual enfocado en la atención al usuario por parte de los auxiliares de justicia, para que aquellas personas a las cuales se les han vulnerado sus derechos gocen de un trato adecuado con el propósito de no ser revictimizados, así como también identificar conductas, actitudes y procedimientos presentes en el momento en que el usuario decide ingresar al sistema de administración de justicia por medio de la aplicación de una encuesta cuantitativa con el fin de categorizar los conceptos de auxiliar de justicia y usuario sea como víctima o testigo inmerso dentro de los procesos judiciales al interior del Sistema de Administración de Justicia, teniendo en cuenta que las percepciones por parte de las personas que son vistas desde la normalidad dentro de los procesos judiciales bajo la cotidianidad, existen diferencias que deben ser identificadas por los auxiliares de justicia en materia del trato humano hacia usuario.

Justificación

El presente trabajo investigativo, plantea una propuesta de prevención en cuanto a los procesos de victimización, específicamente la victimización secundaria o también llamada revictimización, así mismo, propone humanizar la relación que se establece entre los actores jurídicos dentro del sistema judicial a través de un manual de conocimientos que brinde una orientación tanto al usuario como el auxiliar de justicia, esto, con el fin de fortalecer las rutas de atención en busca de minimizar los efectos de victimización secundaria por parte del Sistema de Administración de Justicia, es por eso que este trabajo investigativo se fundamenta desde las teorías victimológicas acerca de los procesos de victimización, es importante que este sea visto desde dicho paradigma ya que es este el que reconoce que la revictimización es un proceso que existe dentro de los que son realizados por parte de los funcionarios judiciales.

Debido a la falta de conocimientos por parte de los funcionarios del sistema jurídico respecto al tema de “victimización secundaria o revictimización” y la función o labor de los mismos, esta investigación se realizará con el fin de observar de una manera detenida las actitudes y conductas que existen por parte de los funcionarios (auxiliares de justicia) pertenecientes a las diferentes centros o unidades en las que se brinda atención a la víctima. Por tal motivo, los investigadores realizarán observaciones a un grupo de auxiliares de justicia que se encuentren ejerciendo sus funciones dentro de las instalaciones.

Este manual se construyó con el fin de contribuir al sistema de administración de justicia en temas de prevención de los procesos de victimización secundaria por parte de funcionarios judiciales, este se plantea como herramienta conceptual para el manejo del usuario, humanización de la relación entre este y el sistema judicial, es diseñado para auxiliares de justicia y/o usuarios con el fin de definir, identificar, y prevenir los procesos de victimización secundaria o revictimización, para que estos no se vuelvan a presentar en ningún ámbito judicial y por ningún funcionario del Sistema de Administración de Justicia, ya que gracias al conocimiento del tema se podrán generar estrategias de manejo y atención al usuario, mejorando así el fenómeno en la aplicación de la ley y en la búsqueda de información judicial.

Cabe resaltar que este trabajo investigativo se planteó desde el paradigma explicativo de la Victimología definida como aquella disciplina que estudia a la víctima, más específicamente aquellas características del sujeto pasivo del delito, dicha actividad está encaminada a investigar y contribuir a la mejora de la situación de la víctima y su interacción con el Sistema de Administración de Justicia, evitando así que se genere una segunda victimización por parte de este sistema.

Objetivo general

Diseñar un manual de conocimientos para auxiliares de justicia en materia de victimización secundaria o revictimización, con el fin de humanizar la relación y servicio entre usuario y auxiliar de justicia.

Objetivos específicos

- Identificar las conductas, actitudes y procedimientos que están presentes en la relación entre el usuario y auxiliar de justicia y que producen revictimización judicial.
- Establecer las categorías de auxiliar de justicia y usuario del sistema de administración de justicia por medio de la aplicación de una encuesta cuantitativa.
- Diseñar el manual de conocimientos en revictimización posterior a la identificación y categorización de los actores jurídicos, conductas, actitudes y procedimientos en la relación entre usuario y auxiliar de justicia en materia de revictimización.

Marco Teórico

En primera instancia, los Manuales se consideran como herramientas de control interno las cuales son guías prácticas de procedimientos de una entidad u organización; estos ayudan a minimizar los errores en los procesos, lo cual da como resultado la optimización, efectividad y eficacia en el cumplimiento de las funciones y roles que se ejercen en una institución. Otra de las aproximaciones a este concepto, define a los manuales de procedimiento como un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa (Vivanco, 2017).

Así mismo, se puede decir que un manual es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica. Por ende, los procedimientos especifican y detallan un proceso, el cual constituye un sistema ordenado de actividades específicas que definen la relación con los responsables de la implementación y ejecución, cumpliendo así mismo políticas y normas establecidas por la institución (Vivanco, 2017).

De acuerdo con estas definiciones y aproximaciones, a partir de lo anterior se puede decir que un manual tiene como función describir de forma detallada cada uno de los pasos a seguir para realizar una actividad, por lo que dicho documento adquiere mucha relevancia para las personas que pertenezcan alguna entidad o institución y que deban cumplir con alguna función o rol determinado.

Por otro lado, la victimología es la disciplina que estudia a la víctima interesándose por las características del sujeto pasivo del delito, actividad encaminada a investigar y contribuir a la mejora de la situación de la víctima y su interacción con el sistema legal, es una ciencia empírica e interdisciplinar que se ocupa del estudio de los procesos de victimización y recuperación así como también el ayudar, brindar asistencia a víctimas de delitos con el fin de afirmar sus derechos (Fattah, 2014).

Así mismo, el concepto de Victimología es definido como una ciencia que se ocupa del estudio de las víctimas afectadas directa o indirectamente por el delito y/o violencia, en consecuencia, a obtener el resarcimiento o reparación del perjuicio o daño generado en ellas, evitando por parte de las normas político criminales una nueva victimización (Palacios, 2001). La victimología no debe entenderse sólo de las víctimas de delitos, sino que debe ir más allá, Díaz (2006) refiriéndose a que debe comprender como víctimas a personas que han sido protagonistas de distintos eventos traumáticos; sin embargo esto sigue siendo un tema de

controversia y debate, ya que para algunos la victimología es una rama de criminología y para otros esta ciencia debe ser como un campo de conocimiento independiente, que busca conocer la victimización más profunda desde los campos del delito-víctima. La victimología enfatiza en la dinámica propia de la víctima, la victimización y la prevención.

Dentro de los antecedentes históricos de la victimología, esta se encuentra vinculada a la importancia de la relación entre la víctima y la interacción inmediata con la Figura del delincuente. De este modo, la aproximación más cercana a este paradigma explicativo son los postulados del criminólogo alemán Hans von Hentig, quien desde Estados Unidos publica una obra titulada “El criminal y sus víctimas” en el cual se analiza la clasificación de las víctimas, ampliando su perspectiva a través de un estudio realizado sobre la estafa realizado en el año 1.957, esta obra es considerada desde el derecho penal como un texto que dinamiza la relación delincuente - víctima para el estudio desde al ámbito jurídico (Márquez, 2011).

Así mismo, otro de los precursores de la Victimología es Benjamín Mendelsohn quien en 1.956 publica un artículo en donde señala que este paradigma debe considerarse como una nueva ciencia. Es durante este mismo año que realiza otra de sus publicaciones llamada “La victimología, ciencia actual convocando a un congreso en materia en la ciudad de Jerusalén, donde participaron profesionales de diversas ciencias que tienen que ver con esta nueva e innovadora rama. El mérito de este autor debe considerarse como significativo para el surgimiento de esta nueva ciencia, aunque muchos autores se opongan a la paternidad de la victimología. De este modo, a partir de sus postulados y publicaciones, muchos científicos del mundo comienzan a ocuparse de la víctima como un objeto de estudio digno de ser tomado en cuenta para las futuras investigaciones (Márquez, 2011).

El concepto de victimología hoy en día tiene una perspectiva relativamente diferente a los de los años 50 y 60, debido a que a nivel general las disciplinas científicas experimentan un cambio y transformación a lo largo del tiempo, sin dejar a un lado que el ritmo de cambio puede llegar a variar entre una y otra. Cuando se habla de victimología como disciplina, ésta ha experimentado una evolución de tipo significativa y fundamental en las últimas décadas, durante estas épocas, este paradigma ha experimentado un periodo de consolidación, teorización, recolección de información la cual contribuye a la rama legislativa en la compensación de las víctimas, reparación, acompañamiento, asistencia y apoyo la cual posibilita a las víctimas reponerse de los procesos de victimización (Fattah, 2014).

Dentro del paradigma de la victimología, existen una serie de taxonomías que explican el comportamiento de la víctima junto con los procesos de victimización que se generan a partir de una conducta punible, es por eso que desde diferentes posturas se establecen las diferentes clasificaciones de víctimas según cada autor. Así mismo, la victimología plantea una serie de tipologías que tienen como fundamento guiar y orientar nuevas investigaciones, así mismo, permite comprender el papel desempeñado de la víctima en el fenómeno de la victimización.

Tipologías victimológicas

Benjamín Mendelsohn

Según Mendelsohn (1981), las primeras tentativas de clasificación de las víctimas se fundamentan en la correlación de culpabilidad entre la víctima y el infractor. La hipótesis, de base es que hay una correlación inversa entre la culpabilidad del agresor y la del ofendido, a mayor culpabilidad de uno menor culpabilidad del otro. La segunda parte de la hipótesis es que las relaciones entre criminal y víctima tienen siempre un origen biopsicosocial en la personalidad de la víctima.

La clasificación es en la forma siguiente: **1.** Víctima completamente inocente o ideal: es la que no ha hecho nada para desencadenar la situación criminal en la que resultó lesionado o afectado. **2.** Víctima de culpabilidad menor o víctima por ignorancia: en este caso se presente una circunstancia no voluntaria al delito. La víctima por un acto de poca reflexión provoca que propia victimización. **3.** Víctima tan culpable como el infractor o víctima voluntaria: se presente en los casos de homicidio por piedad, donde la víctima como el victimario son copartícipes del hecho donde va a resultado muerto el afectado por la enfermedad incurable o discapacitado grave. **4.** La víctima más culpable o víctima únicamente culpable: la víctima por imprudencia, el que determina la comisión del hecho punible por su falta de cuidado. **5.** Víctima más culpable o únicamente culpable: aquella que resulta afectada cuando busca lesionar a otro y este se defiende en legítima defensa causando la muerte al primer agresor.

Por lo que se concluye que basado en la correlación de culpabilidad, el comportamiento de las víctimas establece la pena a imponer al agresor o la cantidad del daño que ha generado, que corresponde a lo que se conoce como indemnización (Márquez, 2011).

Hans Von Hentig

Otra de las tipologías que se establece en la victimología es la postulada por Von Hentig (1979) quien se aparta de los criterios legales para proponer cinco categorías de clases generales y seis de tipos psicológicos. Pretende ocuparse de las categorías de víctimas más frecuentes,

estas son: En primer lugar, las clases generales las cuales son: **1.** los niños o jóvenes, por inexperiencia son los más propensos a sufrir la comisión de un delito. **2.** La mujer, que por su debilidad reconocida hasta por la ley. **3.** El anciano, por su discapacidad en diferentes formas. **4.** Los débiles y enfermos mentales, se incluyen los drogadictos, los alcohólicos etc. **5.** Los inmigrantes, las minorías y los tontos, por su situación de desventajas al resto de la población. Dentro de las categorías de los tipos psicológicos se encuentran: El deprimido, el ambicioso, el lascivo, el solitario y el acongojado, el atormentador y el bloqueado, el excluido y el agresivo.

En cuanto a las situaciones de la víctima estas se encuentran clasificadas en: **a)** Víctima aislada: se aparta de las normales relaciones sociales, se torna solitaria, poniendo en peligro su integridad, ya que se priva de la natural protección de la comunidad. **b)** Víctima por proximidad: Hentig distingue la proximidad familiar (parricidios, incestos y violaciones) y profesional (víctimas de hurtos, estafas etc).

Para la dimensión de impulsos y eliminaciones de inhibiciones de la víctima encontramos los siguientes tipos: **a)** Víctima con ánimo de lucro: es aquella que, por codicia, por deseo de enriquecimiento fácil, cae en manos de estafadores. **b)** Víctima de ansias de vivir: es aquella que se ha privado de las cosas de que la mayoría ha gozado, y trata de recuperar el tiempo perdido, de vivir lo que no ha vivido. **c)** Víctima agresiva: es aquella que ha atormentado a su familia, a sus amigos, su amante o subordinados, los que, llegado el momento, y por un mecanismo de saturación, se convierten de víctimas a victimarios. **d)** Víctima sin valor: parece ser un sentimiento arraigado en el pueblo de que determinadas personas inútiles son víctimas de menos valor. En esta clasificación podrían mencionarse las gentes de las calles, mal llamados desechables de la sociedad.

Referente a las víctimas con resistencia reducida, estas se dividen en: **a)** Víctima por estados emocionales: los sentimientos fuertes arrastran consigo a la totalidad de las funciones psíquicas y las agotan y varían en su favor. **b)** Víctima por transiciones normales en el curso de la vida, en primer lugar, la corta edad, por ingenuidad, la confianza y la inexperiencia. La pubertad y la vejez están en segundo lugar. En las mujeres el embarazo y la menopausia ocupan un lugar privilegiado. **c)** Víctima perversa: psicopáticos, se trata de desviados que son explotados por su problema. **d)** Víctima bebedora: los estados de alcoholismo generan mucha victimización. **e)** Víctima depresiva: la preocupación y la depresión llevan a buscar la autodestrucción, pues el instinto de conservación «padece achaques. **f)** Víctima voluntaria: es aquella que permite que no se cometa el ilícito, o por lo menos no ofrece resistencia alguna.

Con respecto a la víctima propensa, este tipo se clasifica de la siguiente manera: **a)** Víctima indefensa: la víctima tiene que tolerar la lesión, pues la persecución judicial le causaría más daños que los que se han producido hasta el momento. **b)** Víctima falsa: es la que se auto victimiza para obtener un beneficio, sea para cobrar un seguro, cubrir un desfalco, etc. **c)** Víctima inmune: hay ciertas personas que son tabú en el mundo del crimen, y que se considera un error victimizarla. **d)** Víctima hereditaria. **e)** Víctima reincidente: a pesar de que la víctima ha sufrido, hay casos en que no toma las precauciones para volver a ser victimizada. **f)** Víctima que se convierte en autor: la trasmigración de la violencia del autor a la víctima y de la víctima de nuevo al autor es un fenómeno que encontramos continuamente.

Jiménez De Asúa

De acuerdo a la tipología planteada por Jiménez De Asúa, este autor, clasifica las víctimas en dos: víctimas indiferentes y víctimas determinadas. La primera de estas, son aquellas que son seleccionadas al azar por el criminal. El segundo tipo, se refiere a aquellas víctimas escogidas específicamente por el agresor, por lo que no sería lo mismo victimizar a cualquier persona. Igualmente, las víctimas resistentes se pueden dar de forma real o de forma presunta, la primera tiende a defenderse de manera efectiva, en cambio la segunda tiene la característica de que el criminal sabía que su víctima se iba a defender (Jiménez de Asúa, 1961).

Del mismo modo, uno de los campos de aplicación que estudia el comportamiento humano de las víctimas que se encuentran inmersas en un comportamiento delictivo, es el campo de la psicología victimal, victimológica o de las víctimas, este subcampo hace referencia al estudio de las personas que asumen un rol pasivo del delito, que han sido abusadas, privadas o violado de algún derecho fundamental. Albertín como se cita en Soria y Sáiz (2006) afirma: “La víctima pasa automáticamente a la situación de débil, se convierte en una prueba y no en participante ni agente de la resolución de su conflicto; deja de ser dueña de lo que le ocurrió y pasa a ser dueña, simplemente, de su sufrimiento” (p.248).

Se debe tener en cuenta que hay otros factores alrededor de una persona o grupo que lo hacen ser considerado como una víctima. Soria y Sáiz (2006) afirman:

También debe considerarse a otras personas o colectivos susceptibles de padecer los efectos de la dominación (producida por las instituciones, sistemas sociales, ideología, discursos, etc.), que condicionan y marcan formas de vida marginada, desarraigada, hostil, etc. También la victimización criminal es un proceso, en el sentido de que en muchas ocasiones comienza antes del acto delictivo en sí (se genera a partir de unas condiciones sociales, del entorno, del sujeto vulnerable),

y continúa después del mismo (por los efectos que comporta). En Psicología, la victimización criminal focaliza las secuelas sobre la persona victimizada, pero es necesario considerar su indisociable relación con victimario y contexto donde se produce el daño (que va desde el contexto local, in situ, hasta el contexto socio-histórico, político, económico, etc.); contexto que actúa como marco de la acción delictiva.

Haciendo referencia al rol que debe cumplir el psicólogo en esta área de la psicología jurídica, Soria (1991) como se cita en Martínez (1995) menciona que abarca funciones y aspectos como: intervención global sobre el conjunto del proceso de victimización, abarcando desde los aspectos preventivos hasta los de segunda victimización, una atención integral centrada en los ámbitos psicosociales y jurídicos, la realización de estudios victimológicos a gran escala que permitan mejorar tareas de prevención e intervención, atención, tratamiento y derivación de víctimas en sus diferentes grados y estudio, planificación y prevención en grupos de riesgo.

Según Jiménez y Peña (2010), la psicología victimal, por su parte, se encarga de estudiar las consecuencias psicológicas del delito y la conducta de la víctima, al entrar ella (la víctima), en una situación psicológica de no autocuidado (no autodefensa) y de sometimiento a su victimario. Esta área de estudio de la víctima tiene sustento teórico dentro de la victimología, como disciplina universal de la víctima y en la psicología jurídica, en tanta psicología aplicada.

Igualmente, en la Psicología victimal es importante mencionar los procesos de victimización y su clasificación, el primer proceso es la victimización conocida o desconocida en tanto la sociedad, los medios de comunicación y las autoridades tengan conocimiento de las cifras de esta o se quede en la cifra negra; el segundo proceso es la victimización directa o indirecta en donde la primera se refiere a la agresión sufrida de inmediato por la víctima, mientras que la segunda, hace referencia a la que sufren las personas que tienen una estrecha relación con la víctima; por último se encuentra la victimización primaria, secundaria y terciaria (Giner, 2009).

Víctima

Una definición de víctima que parece convocar distintas posiciones e incluir la denominada “dinámica relacional compleja” es la definición adoptada por la Convención de las Naciones Unidas en colaboración en colaboración como ente consultivo de la *Worlds Society of Victimology*. Esta definición fue planteada en la Declaración de la Asamblea General de las

Naciones Unidas sobre los Principios Básicos de Justicia para la Víctimas del Delito y Abuso de Poder.

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 Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder (...) En la expresión “Víctima” se incluye, además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tenga 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. (Convención de las Naciones Unidas, 1985)

Igualmente, la palabra víctima, de la raíz “vinciere”, significa haber experimentado dolor, daño o muerte por culpa ajena y acción de un tercero, Víctima es entonces quien ha sido atado a un sufrimiento (Bácares, 2015). Así mismo, la Real Academia Española la define de cuatro maneras diferentes: la primera es la persona o animal sacrificado o destinado al sacrificio, la segunda es la persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra, la tercera es la persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita y finalmente la cuarta es la persona que muere por culpa ajena o por accidente fortuito (Giner,2009).

Hace algún tiempo, el rol de víctima dentro del contexto judicial era invisibilizado por lo que la tesis de reparación de daños y perjuicios no estaba inmersa en el proceso jurídico, ni siquiera era considerado objeto de estudio y de debate en las investigaciones. Esta idea se vio influenciada por ámbitos de actuación tal y como la criminología, en donde el estudio y el cuerpo del delito estaban enfocados en el agresor o victimario, por lo que el rol de víctima pasaba a un segundo plano. Actualmente, el surgimiento de otras disciplinas ha modificado esta perspectiva de tal manera que el estudio del delito sea desde un enfoque globalizado el cual permita que el principal foco de atención sea la víctima, sin la comprensión de la ecuación victimal es algo utópico entender el fenómeno delictivo (Jiménez y Peña, 2010).

Por otra parte, también es de gran interés resaltar las razones por las cuales una persona no presenta una denuncia formal cuando es víctima de algún tipo de comportamiento delictivo, dentro de estas se encuentran el miedo a la venganza del victimario, la desconfianza por el sistema judicial, el deseo de no afectar al perpetrador, que en algunos casos se genera por la dependencia emocional por esta persona, no causar problemas a los hijos, temor o miedo a la disfunción familiar o el sentimiento de fracaso (Garrido, Stangeland y Redondo, 2006). Al igual, existen mujeres que toman la decisión final de acudir al sistema judicial, esta denuncia

puede ser causada por las razones que las despierte: la extensión de la violencia a los hijos, la intervención de su círculo de amistades, el apoyo familiar, entre otras (Echeburúa y De Corral, 2009).

El concepto de victimización es relativamente sencillo de definir: Los efectos psicosociales inducidos sobre la víctima y su entorno social por los eventos interpersonales y sociales tipificados penalmente como delitos. En cualquier caso, hemos de tener en cuenta ciertos aspectos; en primer lugar, “la ley criminal reconoce algunas victimizaciones, pero no otras” y por lo tanto “crea una realidad oficial o social” de victimización; acentúa aquellos actos cometidos por las personas privilegiadas y desenfatisa aquellos otros cometidos por otros más privilegiados; convella valores símbolos de una ideología dominante, internaliza a nivel oficial, el público. En segundo lugar, la dificultad en definir el concepto de víctima genera tres problemas al de victimización: el requerimiento del marco legal de la victimización, la propia experiencia de la victimización y la naturaleza del objeto victimizado “el delito es una creación social y su universo de interés se expande y contrae con el paso o aplicación de las leyes criminales y el cambio en las líneas políticas”. (Soria y Hernández, 1994, p.50)

Por otro lado, la victimización hace alusión al abuso de poder entre el sistema jurídico y los individuos de la sociedad. De este modo, se comprende que la victimización es una cadena social degenerativa que está vinculada a los procesos de acumulación capital y control de la hegemonía del poder, que implica la necesidad continua de legitimación del Estado frente a la sociedad (Mantilla, 2015, p.5).

De acuerdo a los procesos y tipologías de victimización, Bustos y Larrauri (1993 citado en Jiménez, 2010) afirman que en los últimos años han surgido otras perspectivas sobre la víctima, que se desligan de los planteamientos positivistas y más bien miran el proceso de victimización. En esta idea aparecen como elementos importantes tanto el sentimiento de desamparo como el desamparo efectivo de la víctima, así como su sentimiento de alienación en el sistema penal; así y dependiendo del contacto que la víctima establece con personas, entidades, instituciones o grupos. A partir de la propuesta planteada en este documento cabe resaltar que el tipo de victimización que se logra establecer para este caso es la victimización secundaria, ya que es la victimización que establece el Sistema de Administración de Justicia y siendo más específico los Auxiliares que ejercen en el mismo, por consiguiente, esta se define de la siguiente manera:

Según Hernández, (2014) , menciona que gracias a la poca efectividad de los programas de atención a víctimas, en distintas ocasiones estas no denuncian, pero las que sí lo hacen suelen desistir de los procesos por diferentes motivos, porque estos son muy largos, demorados, y con frecuencia tienen que verse expuestos a la revictimización por los malos procedimientos por

parte de funcionarios lo que ocasiona más daño, por lo que las víctimas tienden a desistir de los procesos para evitar más sufrimiento.

La Segunda victimización según Soria (1998, citado en Jiménez, 2010) establece que se ha podido comprobar la existencia de un fenómeno relacionado con el procedimiento de aplicación de la ley penal y la búsqueda de información judicial, al cual se le denominó revictimización judicial o segunda victimización, que se produce cuando la víctima se pone en contacto con el sistema de administración de justicia y este la victimiza de nuevo por múltiples factores, como falta de infraestructura física adecuada en las instituciones judiciales, demora en los procedimientos, protocolos de intervención invasivos, abusivos, deshumanizados y desconsiderados con la condición de la víctima, así como falta de capacitación de los funcionarios judiciales, entre otros. Aquí la psicología Victimal puede contribuir a mejorar la atención del usuario del sistema, previniendo la revictimización.

Reyes, (1997) citado en Cutz, (2014) “se entiende por Victimización Secundaria los sufrimientos que, a las víctimas, a los testigos y mayormente a los sujetos pasivos de un delito les infieren las instituciones más o menos directamente encargadas de hacer justicia.” De este modo los efectos que se da al momento de presentarse la victimización secundaria, es que la persona afectada pierda confianza en el sistema de administración de justicia y no vuelva a denunciar el hecho o no acuda al sistema judicial debido a la mala atención sufrida.

Gutiérrez de Piñeros, Coronel y Pérez (2009), afirman que los procesos de victimización dentro de los cuales se aborda la victimización secundaria, es un tema que ha venido siendo tratado de la psicología de la victimización, subárea de especialidad de la psicología jurídica. La victimización secundaria parece ser una consecuencia de la “Época olvidada de la víctima”, durante la cual se neutralizaron las causas del delito y en cuyo marco nace la “victimodogmática”, que estableció una relación entre la víctima y el agresor. Durante esta etapa se consideraba que la víctima tenía cierta predisposición para desencadenar el delito, llegado al punto de criminalizarla, lo que trajo como consecuencia una disminución de la responsabilidad del agresor. (Montoya, sf.; Garrido, Redondo y Stangelend, 2006; Soria, 2005).

Es así que desde las instituciones se ejercen formas de violencia frente a las víctimas, las organizaciones están regidas bajo normativas y objetivos propios, en el caso a tratar cuando hablamos de instituciones dirigidas a la “atención y reparación de víctimas”, hablamos de asociaciones con acciones dirigidas a la identificación, distinción, protección, inclusión y mejoramiento de las víctimas; por lo tanto estos establecimientos diariamente se encuentran en constante enfrentamiento a las cargas negativas de las víctimas que acuden a los servicios, sin embargo algunas instituciones no contienen la infraestructura necesaria para acudir a la

demanda, así que se ven obligadas a generar acciones defensivas, de manera activa se denotan actitudes y comportamientos agresivos, mientras que de forma secundaria o pasiva se ven omisiones de funciones o irresponsabilidad con las actividades administrativas (Azeredo & Schraiber, 2017).

Las organizaciones que se ven limitadas en los procedimientos, empiezan a realizar actos al azar, subsidiarios o desviados, con la finalidad de compensar el vacío existente, en este momento es cuando se denota el conflicto entre los funcionarios de la institución y las víctimas, ya que los funcionarios se perciben limitados y las víctimas agredidas, produciendo la victimización en segundo grado (Benzanilla, Miranda & González, 2016).

Kaes, (1989, citado en Benzanilla, et al, 2016), define tres diferentes procesos institucionales que pueden producir revictimización, estos son: **1) Inversión del objetivo institucional:** cuando la organización se desvía del objetivo y promueve lo contrario. Sucede en casos donde la institución promueve la atención y el apoyo a víctimas, y el resultado es lo contrario. **2) Incremento patológico de la institución:** es cuando la relación entre el auxiliar y la víctima se encuentra en crisis, se denota en casos donde el individuo encargado le falta empatía o denota una falencia en conocimientos teórico-prácticos, produciendo malestar en la víctima. **3) Mimetismo patológico:** cuando la institución normaliza o mantiene la misma problemática que pretende tratar.

Cuando los procedimientos realizados por el auxiliar jurídico son aversivos, no respetan los derechos vitales de los individuos o no realizan acciones en búsqueda del bienestar de la víctima, se considera un tipo de violencia estructural ya que niega la posibilidad de desarrollo de la persona (Parra & Tortosa, 2003).

Entonces una violencia estructural es aquella agresión ejercida desde la construcción social o la estructura social, por lo tanto, cuando se privan a las personas de necesidades básicas, se denota exclusión o dentro del proceso de atención a la víctima se observa violencia estructural y así una violencia institucional (Benzanilla, et al, 2016).

Principios de atención a víctimas

Las huellas psicológicas causadas por un evento traumático pueden ser potenciadas por el manejo que el auxiliar de justicia al caso, es decir, la forma en la que este indague la información o bien el mecanismo de comunicación que éste utilice de cierta manera puede afectar negativamente a la víctima. Para formalizar este manejo la Organización de los Estados Americanos (2011) plantea algunos principios que regulan y mejoran este tipo de situaciones, estos son:

- 1) Asistencia Integral: Las instituciones deben promover una asistencia que contenga las acciones necesarias para respetar la dignidad de la persona, estas asistencias pueden ser desde cualquier ámbito ya sea jurídico, de salud, comportamental, etc. Estas decisiones deben privilegiar los derechos y la protección de las víctimas
- 2) Aplicación de los derechos humanos: Las acciones que se realicen a potenciales víctimas de un hecho delictivo, deben ir basadas en el respeto y protección de los derechos fundamentales
- 3) No victimización secundaria: Todos los funcionarios deben actuar evitando cualquier acción que vulnere el bienestar físico, social o mental de la víctima
- 4) Atención Inmediata: Cualquier funcionario o institución debe atender de manera inmediata y eficiente, mejorada toda actuación por medio de servicios accesibles, sencillos y de calidad a toda persona víctima de un delito, atendiendo con dignidad y respeto a sus derechos desde la primera vez que solicita atención y/o protección.
- 5) No discriminación: Las autoridades deberán realizar sus actuaciones de atención, libres de todo estereotipo a la víctima. Tampoco harán declaraciones públicas o privadas en los que emitan o realicen actuaciones prejuiciadas o estereotipadas.
- 6) Principio de proyecto de vida: A las personas víctimas se les brindará medios de forma proporcional a sus necesidades para poder sustentar su proyecto de vida, buscando erradicar o minimizar las causas de su victimización y el desarrollo de sus expectativas.

Prevención de la revictimización

Para entrar a trabajar la revictimización es importante trabajar desde un enfoque integral, evitando de cualquier forma la violencia estructural e institucional, primero que todo, se resalta el nivel de preparación y adaptación profesional del encargado de los asuntos de la víctima; según la Organización de las Naciones Unidas en el Protocolo de Estambul (2004), se plantea que la persona que ejerza el rol de investigador del asunto debe poseer un conocimiento de los síndromes específicos de la cultura y las experiencias de angustia relacionadas con el lenguaje nativo con el que se comunican los síntomas. También es importante evitar la “neutralidad clínica”, ya que para las personas que vivenciaron hechos traumáticos es difícil generar confianza o una relación terapéutica estable, por lo tanto, el psicólogo o encargado debe parecer un “aliado”.

En ese sentido Mantilla (2015), describe aspectos específicos para evitar la revictimización, éstos son:

- 1) Registrar debidamente la denuncia, en este aspecto el operador o auxiliar jurídico cumple un papel muy importante, ya que este debe aclarar los hechos, y al mismo tiempo generar empatía con la víctima. Por lo tanto, es importante que las víctimas sean atendidas por psicólogos especializados y con la preparación correcta
- 2) Facilitar la información a la víctima desde el uso de un lenguaje comprensivo y sencillo
- 3) Adecuar los espacios de evaluación e intervención en víctimas, con la finalidad de que sean agradables y generen percepciones positivas en las víctimas, permitiendo que el individuo acuda con altos niveles de motivación a las actividades planteadas.
- 4) Al momento de realizar la entrevista es importante tener claro lo que se va a indagar y usar el lenguaje adecuado para preguntar, es necesario tener en cuenta que las incógnitas deben ser acordes para las víctimas y sus testigos, evitando las respuestas sesgadas y la inducción de respuestas.

Sistema de administración de justicia

El sistema de administración de la justicia es uno de los componentes de un Estado democrático de derecho que se refiere específicamente al ámbito de la aplicación de las leyes, es una verdadera actividad estatal que ejerce deberes, obligaciones y responsabilidades y propender al logro de su finalidad última está definida como una parte de la función pública, representada principalmente por funcionarios públicos, mediante los cuales se ejercen las funciones respecto a la administración de justicia, dicha función está en cabeza de la Rama Judicial dentro de los objetivos del sistema se exige la realización de la convivencia social y lograr mantener la concordia nacional (Herrera, 2005).

Según Herrán, (2013) la administración de justicia está definida como una parte de la función pública, es el Estado representado por los funcionarios públicos quien por medio de estos ejerce las funciones entendidas como públicas; estas funciones recaen en la Rama Judicial conforme se establece en el título VIII de la Constitución Política, que a su vez es tenida en cuenta como modelo de organización para el ejercicio de las funciones del aparato judicial, ha dependido siempre de la estructura del Estado. El sistema de administración de justicia según Hernández, (2017) “cumple en interés de toda la sociedad en condiciones de igualdad; debe estar al alcance de toda persona, sin restricciones; debe ser gratuita y la responsabilidad primordial de prestar el servicio público correspondiente se radica en cabeza del Estado”.

En relación a lo mencionado anteriormente, es importante resaltar uno de los procedimientos que hace parte del Sistema de Administración de Justicia en general y que contribuye a la ausencia de los procesos de victimización, es el sistema acusatorio el cual habla de ser un medio garantista y respetuoso por los Derechos Humanos. Por esta razón, se entiende que es un sistema liberal y democrático como el resultado de las luchas sociales. En este sistema se evidencia la separación de funciones, es decir, la acusación la ejerce una institución diferente al juez, según esta idea, el rol de juez asume una función de neutralidad, lo cual se infiere que la oficiosidad es una excepción que casi nunca se presenta (Moreno, 2014).

Auxiliares de justicia

El Código de Procedimiento Civil (1970) define auxiliares de justicia como todos aquellos funcionarios públicos inmersos en los ámbitos y procesos judiciales del sistema de administración de justicia de lo que se espera desempeñen según “oficios públicos que deben ser desempeñados por personas idóneas, de conducta intachable, excelente reputación e incuestionable imparcialidad”. Así como también según el Código de Procedimiento Civil (1970) “Se exigirá al auxiliar de la justicia tener vigente la licencia, matrícula o tarjeta profesional expedida por el órgano competente que la ley disponga, según la profesión, arte o actividad necesarios en el asunto en que deba actuar, cuando fuere el caso.”

Tal y como se expresa según el ACUERDO No. 1518 DE 2002 Artículo 3. Naturaleza de los cargos. “son oficios públicos que deben desempeñar personas idóneas, de conducta intachable, excelente reputación, incuestionable imparcialidad, versación y experiencia en la respectiva materia y, cuando fuere el caso, con título profesional, tecnológico o técnico legalmente expedido” así mismo Artículo 1. Carácter del servicio. “Los auxiliares de la justicia prestan colaboración en el ejercicio de la función judicial”.

Igualmente, la ley No. 1564 del Congreso de la República (2012) en donde se expide el Código General del Proceso, en el TÍTULO V. AUXILIARES DE LA JUSTICIA se establece en el Artículo 47 la naturaleza de los cargos, este mismo define los cargos de auxiliares de la justicia como oficios públicos ocasionales que deben ser desempeñados por personas idóneas, imparciales, de conducta intachable y excelente reputación. Para cada oficio se requerirá idoneidad y experiencia en la respectiva materia y, cuando fuere el caso, garantía de su responsabilidad y cumplimiento. Se exigirá al auxiliar de la justicia tener vigente la licencia, matrícula o tarjeta profesional expedida por el órgano competente que la ley disponga, según la profesión, arte o actividad necesarios en el asunto en que deba actuar, cuando fuere el caso.

En este sentido los auxiliares de justicia son todos aquellos funcionarios públicos que, entre sus principales funciones, está la de ayudar a la administración justicia desde las distintas instituciones encargadas de esta función en específico, asisten a los operadores jurídicos en el ejercicio de las mismas, así como también brindan un servicio tanto a usuarios externos, como a usuarios de la Rama Judicial en beneficio de apoyar la justicia.

Marco legal

El Código Penal Colombiano (2000), es una de las leyes que se tendrá en cuenta para la implementación del presente trabajo investigativo, de acuerdo con esta disposición, el derecho penal tendrá como fundamento el respeto por la vida humana, por lo que el propósito del debido proceso en cuanto al tema de revictimización, es velar por los derechos de las víctimas garantizando así que por medio de este Manual de Conocimiento tanto los usuarios como los auxiliares del Sistema Judicial prestadora de los servicios, se beneficien de todo lo estipulado y referente al código penal.

El proteger los bienes jurídicos de las víctimas se considera una obligación por parte del Sistema de Administración de Justicia, como también mantener un trato de calidad con las mismas; es decir que no se vulneren sus derechos. Los auxiliares son un ente fundamental para que se dé el buen manejo del proceso con el debido cumplimiento de lo consagrado en el código, pues es desde este elemento que los usuarios sienten el apoyo por parte de la justicia, es por ello que deciden acudir a las entidades protectoras de sus derechos con el fin de no soportar más la comisión de cualquier delito que esté atentando contra su integridad.

Del mismo modo, las normas relacionadas con los derechos humanos y que se encuentran consignadas en la constitución política de Colombia, se consideran como un aspecto integral que hace parte de dicho código.

Por otro lado, el Código de Procedimiento Penal (2004) también es tomado en cuenta debido a que las víctimas inmersas en el procesos judiciales deberán ser tratadas con el debido respeto hacia su dignidad humana, debido a que todas las personas tienen el derecho a que se respete su libertad por lo que nadie podrá ser vulnerado, ni privado de la libertad sino en consideración de una autoridad judicial competente quien emite una decisión basada en las formalidades legales y motivos previamente definidos por ley.

En relación con esto, la posición de la víctima ante la ley tiene que ver en que esta última cumpla con lo establecido ante cualquier tipo de delito, garantizando el bienestar del usuario basado en una adecuada labor de los funcionarios inmersos en el sistema judicial, por lo que las víctimas sentirán el soporte de la ley, evitando así el proceso de revictimización.

Por último, el Código de Infancia y Adolescencia (2006) también se toma en consideración puesto que esta ley tiene como finalidad garantizar a los niños, niñas y adolescentes su pleno y adecuado desarrollo para un crecimiento desde su seno familiar y comunitario, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, de este modo prevalece el reconocimiento a la igualdad y dignidad humana sin discriminación alguna. Por lo tanto, este cuerpo normativo permitirá que

los niños, niñas y adolescentes no les sean vulnerados sus derechos, sino al contrario que tengan una protección integral tal cual como aparece consagrado en el mismo código, pues es este mismo quien velará por la integridad de los infantes en un contexto enriquecido de justicia, derechos y de restauración de los mismos.

Marco Ético

Según el Colegio Colombiano de Psicólogos y el Código Deontológico y Bioético del ejercicio profesional de la psicología en Colombia, dentro de las disposiciones generales que se deben tener en cuenta para la implementación y ejecución de dicho trabajo investigativo, se encuentran los diferentes principios que salvaguardan, garantizan y soportan el ejercicio profesional para dicho caso, dentro de ellos se mencionan los siguientes:

Responsabilidad: Al ofrecer sus servicios los psicólogos mantendrán lo más altos estándares de su profesión. Aceptarán la responsabilidad de las consecuencias de sus actos y pondrán todo el empeño para asegurar que sus servicios sean usados de manera correcta.

Confidencialidad: Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Bienestar del usuario: Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos. Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación.

Derechos del psicólogo. El psicólogo tiene los siguientes derechos:

- a). Ser respetado y reconocido como profesional científico
- b). Recibir protección especial por parte del empleador que garantice su integridad física y mental, en razón de sus actividades profesionales como lo establece la Constitución
- c). Ejercer la profesión dentro del marco de las normas de ética vigentes.
- d). Proponer innovaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- e). Contar con el recurso humano, tecnología e insumos adecuados y necesarios para el desempeño oportuno y eficiente de su profesión.

El psicólogo como el usuario debe ser tratado con el debido respeto ya que es de ahí que se desprende la calidad y la confianza que tenga el profesional y la persona a tratar.

Deberes y obligaciones del psicólogo. Son deberes y obligaciones del psicólogo:

a). Guardar completa reserva sobre la persona, situación o institución donde intervengan, los motivos de consulta y la identidad de los consultantes, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales.

b). Responsabilizarse de la información que el personal auxiliar pueda revelar sin previa autorización.

c). Llevar registro en las historias clínicas y demás acervos documentales de los casos que le son consultados, entre otros.

Fundamental como profesional es registrarse bajo los parámetros no solamente de los derechos que tiene sino, también de los deberes a seguir, ya que el usuario merece la calidad de la prestación del servicio.

Se establece relación entre el psicólogo y el usuario en los siguientes casos.

a). Por solicitud voluntaria de los servicios profesionales.

b). Por atención en casos de urgencia, emergencia o catástrofe.

c). Por solicitud de servicio de terceras personas con el debido consentimiento del segundo.

d). En cumplimiento de un deber emanado de una relación legal o contractual. Jamás se debe obligar al usuario a que sea tratado o valorado por un profesional si no es su intención recibir apoyo profesional.

Derecho a la beneficencia y a la no maleficencia. Según la Ley 1090 de 2006, el principio de beneficencia se refiere a la contribución de los profesionales por el bienestar del paciente, o al menos abstenerse de causar cualquier tipo de daño físico o psíquico. Por lo que la no maleficencia se considera como una subclase de la beneficencia señalando 4 grados en preferencia: no se debe hacer el mal, se debe impedir el mal, se debe eliminar el mal, se debe hacer y promover el bien.

Derecho a la dignidad. Digno es aquello por lo que algo destaca entre otros seres, ya sea en razón del valor de lo que le es propio o del papel que le corresponde desempeñar en la sociedad. Por lo que la Constitución Nacional en su artículo 1° establece el respeto a la dignidad como uno de los fundamentos del orden jurídico. Es por esto que tanto la dignidad del

profesional como del usuario deberá ser respetada, a tal fin de no ser vulnerado ninguno de sus derechos.

Derecho a la igualdad, a la justicia y a la equidad. El artículo 13 de la Constitución Política consagra el derecho a la igualdad en los siguientes términos:

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”. Por lo que el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas a favor de grupos discriminados o marginados.

Derecho al secreto profesional. La Constitución Política, en su artículo 74, consagra el secreto profesional como un derecho inviolable. Eso no implica, sin embargo, que nuestro ordenamiento jurídico no pueda establecer el ámbito de aplicación de dicho derecho y las condiciones en que él debe aplicarse, como efectivamente ya lo ha hecho. Se mantendrá el secreto profesional siempre y cuando no exista ningún tipo de riesgo en contra de la vida del usuario, si es de este modo, se romperá y se acudirá a los procesos debidamente ejecutados para salvaguardar la vida humana.

Estudio de mercadeo

Ya que el objetivo general del trabajo es establecer un manual de conocimientos, es importante identificar y reconocer las características del mercado a donde se dirige el producto, es decir, se buscará responder las siguientes incógnitas, ¿a quién va dirigido?, ¿cómo se va a distribuir?, las principales ventajas del producto, etc. Para esto se realiza un estudio de mercadeo, que va a ser la estrategia más efectiva para recolectar la información pertinente a la realización del instrumento.

Justificación de estudio de mercadeo

Teniendo en cuenta la inexistencia de instrumentos, pruebas, herramientas o metodologías, tanto para evaluar cómo prevenir el fenómeno de la revictimización judicial en el Sistema de Administración de Justicia en Colombia, se hace necesario el diseño de un manual de conocimientos en materia de victimización secundaria que cubra esta necesidad posibilitando mejorar los procesos y procedimientos en atención a víctimas en pro de generar una relación humana entre las víctimas y los auxiliares del Sistema Judicial, esto con el propósito de disminuir los procesos de victimización desde la aplicación de la ley. Se entiende que la ejecución, implementación y aplicación de este tipo de instrumentos implica un costo en tiempo, materiales y demás insumos para su realización, involucrando recursos que contribuyen al mejoramiento de los procesos de venta del producto, así mismo, para su implementación se requiere de elementos tales como diseño, planeación, gestión, optimización y control del proceso de mercadeo; ellos hace necesario elaborar un estudio de mercado que permita posicionar este tipo de herramienta, de manera económica, de fácil acceso para los usuarios, efectiva en el objetivo que se propone y que genere un ingreso que se compense con los gastos de producción, implementación y aplicación.

Objetivo general del estudio de mercadeo

Diseñar un estudio de mercadeo para un producto-manual dirigido a auxiliares jurídicos, con el fin de determinar cuáles son las características, necesidades y factores del mundo de ventas; de igual manera, realizar una revisión de las necesidades de los clientes y sus principales vías de comunicación.

Objetivos Específicos del estudio de mercadeo

1. Reconocer las características y necesidades de los futuros clientes.
2. Determinar los diferentes canales de distribución y comunicación del producto.
3. Identificar las principales ventajas y diferencias del producto.
4. Reconocer el factor de innovación del producto a ofrecer.

Presentación del producto

El producto

a. Nombre del producto: MCR-ASAJ

Que es: Es un manual orientado a la prevención de procesos de victimización secundaria o revictimización el cual mantendrá información acerca de los procesos de victimización a partir de una orientación, teniendo en cuenta las funciones del auxiliar y del tipo de servicio de cada una de las instituciones que trabajan con víctimas de delitos.

Que hace: Informar y orientar a los auxiliares de justicia sobre los procesos de victimización producto de las conductas punibles, así como también, hacer énfasis en la comprensión de los procesos de victimización secundario, o revictimización siendo este el que se presenta en los ámbitos judiciales por parte de los operados del Sistema de Administración de Justicia. Con el fin de explicar clara y concisamente, el manual se estructura a partir de dos apartados:

Apartado número 1

- a) Concepto de administración de justicia,
- b) Concepto auxiliar del sistema judicial,
- c) Concepto de víctima
- d) Tipos de víctimas del sistema judicial,
- e) Concepto de victimización y sus procesos
- f) Concepto victimización secundaria

Apartado número 2

- a) Mecanismos de detección,
- b) Manejo adecuado- herramientas
- c) Rutas de atención
- d) Plan de prevención
- e) Recomendaciones finales.

Cómo funciona: Este Manual podrá ser consultado de forma permanente por los auxiliares de justicia de manera física en cada una de las instituciones o departamentos que trabajen en materia de víctimas y también a través de medios informáticos desde las diferentes plataformas digitales que les competen a los centros de atención de víctimas.

Diseño del logo:



Figura 1. Logo, símbolo y slogan de MCR-ASAJ

El Logo

El logo ha sido elaborado a partir de unos conceptos base que son los que reúnen el objetivo, propósito y orientación que se le dará al producto. Estos conceptos son ayuda, prevención, protección y confianza; teniendo en cuenta lo anterior, el primer aspecto a señalar es el escudo que simboliza el concepto de protección y seguridad, las manos entrelazadas estrechándose simbolizan el buen trato, la unión y ayuda que se brinda, el listón con la frase consignada en su interior simbolizan la armonía, humanidad, calidez y tranquilidad que se debe brindar a los usuarios en el momento de acercarse al sistema de administración de justicia en busca de ayuda y una atención integral y de calidad.

Los colores

Los colores que han sido incluidos en el símbolo son: a) negro, este color agregado en el borde del escudo representa la autoridad y poder que posee el sistema de administración de justicia como ente del estado para velar por los derechos de las víctimas de todo tipo de delitos, con el fin de que quienes se acerquen al mismo estén protegidos, b) gris este color dentro de los rebordes del escudo son sinónimos de tranquilidad, al hacer un contraste con el color blanco representando paz y calidez, que necesitan las víctimas al momento de buscar ayuda en el sistema judicial siendo merecedores de un trato humano, c) azul: este color representa

confianza, estabilidad y progreso fines por los cuales se brinda atención a las víctimas para que estas sientan que el trato recibido por parte de los funcionarios del sistema judicial es de la manera más humana y confiable posible, en beneficio de minimizar la revictimización, d) blanco, este color en contraste con el azul y gris representan tranquilidad, seguridad e igualdad al estar incluido en el símbolo de las manos estrechándose, como principios de atención a víctimas denotando buen trato, ayuda y apoyo por parte de las personas encargadas de la atención con el fin de brindarla de la manera más cálida y humana posible, c) verde, este color representa, sobriedad, esperanza y equilibrio, puesto que a partir de la atención brindada hacia el usuario junto con el trato adecuado generan equilibrio entre la atención y la humanización del trato al usuario, y por último, d) amarillo ubicado en los límites del eslogan del producto dentro del listón, representan la innovación del producto al identificarse como carente dentro de instituciones del estado encargadas del manejo y atención a víctimas, así como también simboliza acción, dentro del eslogan se propone la acción de prevenir, disminuir y mitigar la revictimización es por eso que este color está incluido y hace un llamado al cambio para mejorar la calidad de la atención.

El Slogan: El nombre del producto ha sido creado a partir de las iniciales con las que se plantea el mismo como **Manual de Conocimientos en Revictimización para Auxiliares del Sistema de Administración de Justicia (MCR-ASAJ)**. El eslogan que maneja MCR-ASAJ es “Únete a la solución, di no a la revictimización”

b. Producto Básico (beneficios que ofrece)

El MCR-AAJSS, contiene los siguientes beneficios:

- A. Contiene conceptos y conocimientos relacionados al trato de la víctima
- B. Es una fuente de información sobre rutas de acción para las víctimas
- C. Reconoce la función del sistema de justicia y se rige con los mismos parámetros
- D. Contiene estrategias para el manejo óptimo de las víctimas
- E. Distingue el buen y el mal actuar de los auxiliares jurídicos,
- F. Previene la revictimización o victimización de segundo nivel
- G. Hace recomendaciones.

c. Producto Real (características y atributos) El producto a ofrecer consiste de un Manual, en el que están implícita la relación auxiliar de justicia-víctima, desde los conceptos básicos, hasta actividades prácticas y formas correctas del quehacer en el contexto de justicia.

Se trata entonces de una guía práctica, interactiva, dinámica y de fácil comprensión, dirigida a orientar sobre la ruta correcta que deben seguir los usuarios (víctimas) que inician la vinculación al sistema penal.

d. Producto Ampliado El producto MCR-ASAJ contiene una serie de aspectos que brindan al auxiliar de justicia la orientación necesaria de forma integral, por lo cual dentro del mismo se incluyen actualizaciones anuales que permitirán la integración de estudios recientes o modificaciones, ya que el producto es susceptible a cambios con base en un seguimiento periódico realizado a través de encuestas. Así mismo, se brinda una inducción sobre el producto, para que el cliente conozca sus beneficios y bondades y tenga claridad antes de comprarlo. De igual manera se ofrecerá un acompañamiento personalizado, para mejorar el conocimiento del producto por parte del cliente.

Factor Diferenciador El principal factor diferenciador es que es un producto novedoso que no existe en el mercado, por tanto, se trata del primer manual de este tipo-estilo que está diseñado para el contexto colombiano. El manual contiene las siguientes variables psicológicas.

Cuáles son las variables psicológicas que la componen: Los constructos psicológicos que se ven afectados con una mayor tendencia dentro de los procesos de revictimización son los siguientes:

Autoestima: Es la fuerza vital que nos permite a los seres humanos, hombres y mujeres, desarrollar la capacidad de apreciarnos, valorarnos, respetarnos, protegernos y defender nuestros derechos. Valor personal, la competencia, que un individuo asocia a la imagen de sí mismo; es el conjunto de sentimientos que uno tiene acerca de sí mismo y que aporta equilibrio personal (Saz, 2000).

Daño psicológico: Se refiere a las secuelas emocionales que persisten en la persona de forma crónica como consecuencia del suceso y que llegan a interferir de forma muy significativa en el funcionamiento habitual de la persona (Laguna, 2006).

Daño psíquico: Se produce cuando se demuestra la presencia de una lesión en el funcionamiento mental que produzca un síndrome o un patrón psicológico conductual clínicamente significativo, asociado en forma típica con deterioro en una o varias áreas principales del funcionamiento, que generó un fenómeno des adaptativo clínicamente detectable y que exista una relación causal con un evento traumático (Fernández, 1989).

Revictimización: Con orígenes en las relaciones de la víctima de este hecho violento, con el sistema jurídico y el aparato del Estado. Considerándose a esta última variable, generadora de consecuencias psicológicas similares a las detectadas para los trastornos por Estrés Postraumático (Landrove, 1990).

Comunicación Asertiva: La asertividad se define como un comportamiento interpersonal, donde la persona es capaz de expresar de forma apropiada los sentimientos negativos (ira, tristeza), o positivos (felicidad, amor). El objetivo general de la comunicación asertiva es lograr que las personas se traten de forma honesta, tomando en cuenta sus derechos y sentimientos igualmente los de la otra persona; por lo tanto, busca una comunicación efectiva (Aguilar & Mendoza, 2010).

Habilidades Sociales: Se trata de un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas (Dongil & Cano, 2014).

Regulación emocional: La regulación emocional (RE) es el proceso a través del cual los individuos modulan sus emociones y modifican su comportamiento para alcanzar metas, adaptarse al contexto o promover el bienestar tanto individual como social (Gross, 1998).

e. Clientes

¿Quiénes son?

El foco cliente de la elaboración del manual, va dirigido hacia todos los profesionales que desempeñan su ejercicio profesional en ambiente psicojurídico, pertenecientes a Colombia, que sean de habla española que efectúen su ejercicio profesional en ambientes judiciales y/o educativos.

f. Mercado potencial.

Instituciones interesadas en el producto como la Fiscalía General de la Nación, o todas aquellas entidades encargadas de estudiar todos los aspectos relacionados que competen al sistema judicial en atención a víctimas, también aquellas instituciones educativas donde existan facultades de psicología y brinden dentro de su programa el enfoque práctico de psicología jurídica, por otro lado, para aquellas ONGS encargadas de la reivindicación de derechos de las víctimas.

g. Mercado objetivo

Psicólogos jurídicos, investigadores forenses y egresados especialistas en la línea jurídica., todos estos profesionales, encargados de la configuración que se fundamenta como toda aquella especialidad que se desenvuelve en el campo del derecho y la psicología, tanto en la vertiente teórica, explicativa como de investigación y aplicación. Estos profesionales a su vez, comprenden el estudio, explicación, promoción, evaluación, prevención y en su caso todo lo

relacionado con el tratamiento de aquellos fenómenos psicológicos, conductuales y relacionales que inciden en el comportamiento legal de las personas, mediante el uso de métodos propios de la psicología científica y cubrimiento por los diferentes ámbitos y niveles de intervención (Colegio colombiano de psicólogos 2018).

h. Mercado meta

Personal al servicio de sistema judicial encargados de realizar atención integral a víctimas, instituciones educativas donde se brinde el aprendizaje en psicología con enfoque práctico en psicología jurídica, así mismo a todos aquellos profesionales que se encargan de la aplicación de profesiones a tribunales, penitenciarías, al servicio de la delincuencia, ambiente judicial (testimonio, jurado), atención a víctimas de todo tipo de delitos.

i. Competencia

Para este producto, no se aplica la competencia ya que como se ha venido argumentando a lo largo del trabajo, actualmente, no existe en el mercado un manual con estas características, siendo este, un producto único. Por ende, no aplica, la competencia directa, la competencia sucedánea, la competencia cualitativa y cuantitativa, lo cual permite mencionar que no existen actualmente productos de competencias.

Para identificar cuáles son las principales debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del producto se utiliza la herramienta DOFA, con el fin de determinar las características particulares del manual en comparación del mercado al cual entrara a competir. Es este apartado se determina de forma individual las fortalezas y debilidades del producto como tal; y de forma externa las oportunidades y amenazas del mercado actual.

Tabla 1.**Análisis DOFA del producto**

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Se entenderá que por ser un producto novedoso es un Manual con poco reconocimiento en el mercado. ● Es la primera versión creada por lo que podrá estar sujeta a cambios. ● Las personas con discapacidad visual no podrán acceder a este producto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El Manual de Conocimiento será de fácil acceso para las personas que lo requieran. ● La información suministrada por el Manual es enfocada tanto para los Auxiliares del Sistema Judicial como para las víctimas que inician un proceso jurídico que involucre la comisión de un delito. ● El Manual de Conocimiento en procesos de revictimización será elaborada de manera didáctica para facilitar su comprensión.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● La posible existencia de productos que mencionan o hablen de procesos de revictimización. ● Alteración del Manual de Conocimiento por parte de otras personas en busca de un beneficio propio. ● Manipulación de la información contenida dentro del mismo Manual. ● Copia o suplantación del mismo modelo de Manual de Conocimiento en procesos de revictimización. 	<ul style="list-style-type: none"> ● De acuerdo a su innovación e impacto se puede generar una expansión del producto a nivel nacional e internacional en entidades o centros en donde se atiendan víctimas de cualquier tipo de delito. ● Puede ser sometida a actualizaciones según la necesidad y exigencia de la población y de los contextos.

j. Canales de distribución

Un aspecto relevante dentro de este estudio es la forma por la cual el instrumento se va a dar a conocer, por lo tanto, se busca establecer una ruta clave para que este producto sea distinguido y del mismo modo implementado. Es este apartado también se resalta los lugares de distribución y venta del manual.

Dónde se compra el producto

El producto será brindado a los posibles clientes de forma física y electrónica si estos lo desean ya que será expuesto en librerías, bibliotecas universitarias y además será material de consulta en la Universidad Católica de Colombia como apoyo para investigaciones posteriores.

Medios de promoción del producto

El producto se dará a conocer principalmente por medio de la metodología voz a voz, ya que se brindará al sistema de administración de justicia a los profesionales interesados e instituciones educativas, posteriormente se usará una valla publicitaria el día de la publicación por medio del Colegio Colombiano de Psicólogos (COLPSIC) como ente regulador de los psicólogos; por medio de volantes en los sitios de interés como bibliotecas y espacios universitarios.

k. Resultados del estudio de mercadeo

En la tabla 2. se observan los descriptivos de la encuesta de mercado realizada a posibles compradores, se utilizó una muestra total de diez (10) participantes, la edad promedio fue 37 años, las edades oscilaron entre 28 y 53 años; los participantes ejercen diferentes profesiones, sin embargo, en esta aplicación la mayoría fueron abogados. Del mismo modo, la muestra estuvo conformada por seis (6) mujeres y cuatro (4) hombres.

Tabla 2.
Datos demográficos de los participantes

Estadísticos Descriptivos		Profesión	Edad	Sexo
N	Válido	10	10	10
	Perdidos	0	0	0
Media		2,50	37,80	1,40
Moda		1	32 ^a	1
Desviación estándar		1,900	7,540	,516
Mínimo		1	28	1
Máximo		6	53	2

Tabla 3.*Datos estadísticos estudio de mercadeo*

		I_Consulta	D_Aquisicion	F_Compra	A_Manual	Be_Manual
N	Válido	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0
Moda		2	1 ^a	1	1	2
Mínimo		1	1	1	1	2
Máximo		3	3	3	2	4

Desis_Compra	Frec_Prod	Niv_Nece	Importancia	Contri_Prod
10	10	10	10	10
0	0	0	0	0
4	2	1	1	3
2	1	1	1	1
4	3	2	1	4

Interpretación de los resultados

En la tabla 3 se observan los datos relacionados a la información relacionada con la encuesta, en el primer ítem que se trata del interés del participante por la consulta del manual obtuvo una moda de 2, que traduce “obligatoria; para el segundo ítem que se trata del dinero que está dispuesto a adquirir se obtuvo una moda en dos opciones de respuesta 1 (entre \$150.000 y \$200.000) y 2 (entre 300.000 y 450.000). Para el tercer ítem que se trata del factor que facilitaría la compra se denota un valor de 1, es decir tecnológico, sobre el cuarto ítem se denota un valor de 1 (aprendizaje).

Continuando el análisis de la tabla 3, se denota que en el 5 ítem se dio un valor de 2 (curiosidad) y el 6 ítem denoto un puntaje de 4 (Malas condiciones del producto), en cuanto a la frecuencia de compra se observa un valor de 2, es decir “semestralmente”; observando el nivel de necesidad se denota un valor de 1 (Alto) y sobre la importancia se denota un puntaje de 1 (Muy importante). El último ítem se relaciona con la percepción de importancia de incluir en manual en los procesos de la justicia, donde arrojó un valor de 3 “totalmente de acuerdo”.

I. Conclusiones del estudio de mercadeo

Sobre los resultados arrojados en la encuesta se dan las siguientes conclusiones, el primer aspecto es que generar un manual de este tipo, puede funcionar como guía y elemento de conocimiento para mejorar los procesos de administración de justicia, también los participantes percibieron que es importante y de alta necesidad incluir la herramienta en sus lugares de aplicación, con el fin de ejercer su labor de una mejor forma, específicamente en la prevención revictimización.

También es importante resaltar lo observado en el ítem 2, donde los participantes indican que estarían dispuestos a pagar entre \$150.000 y \$450.000; del mismo modo se resalta que el mecanismo de fácil adquisición, en cuanto a compra, es el medio virtual, es decir la inclusión de herramientas electrónicas podrían potenciar la venta del producto. Es importante también tener en cuenta la advertencia de calidad hecha por los individuos que contestaron la encuesta.

Resultados



Figura 2. Portada. Producto MCR-ASAJ.

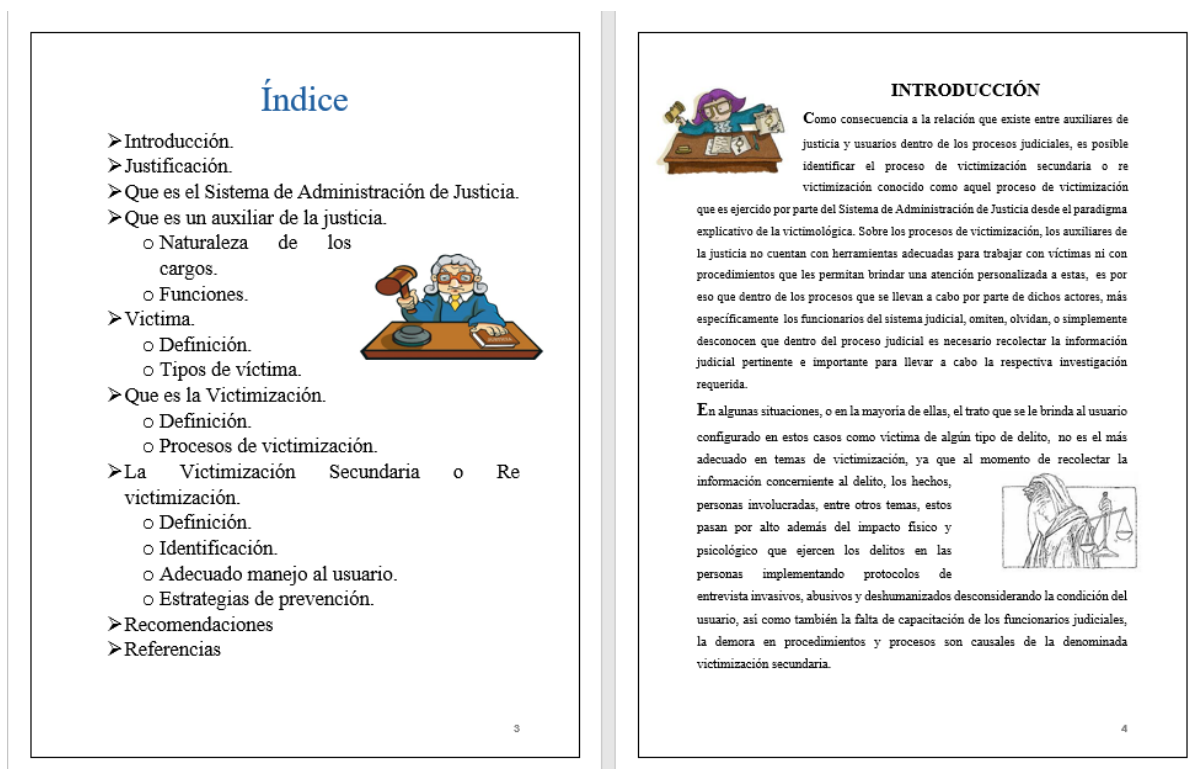


Figura 3. Índice e Introducción. Producto MCR-ASAJ.

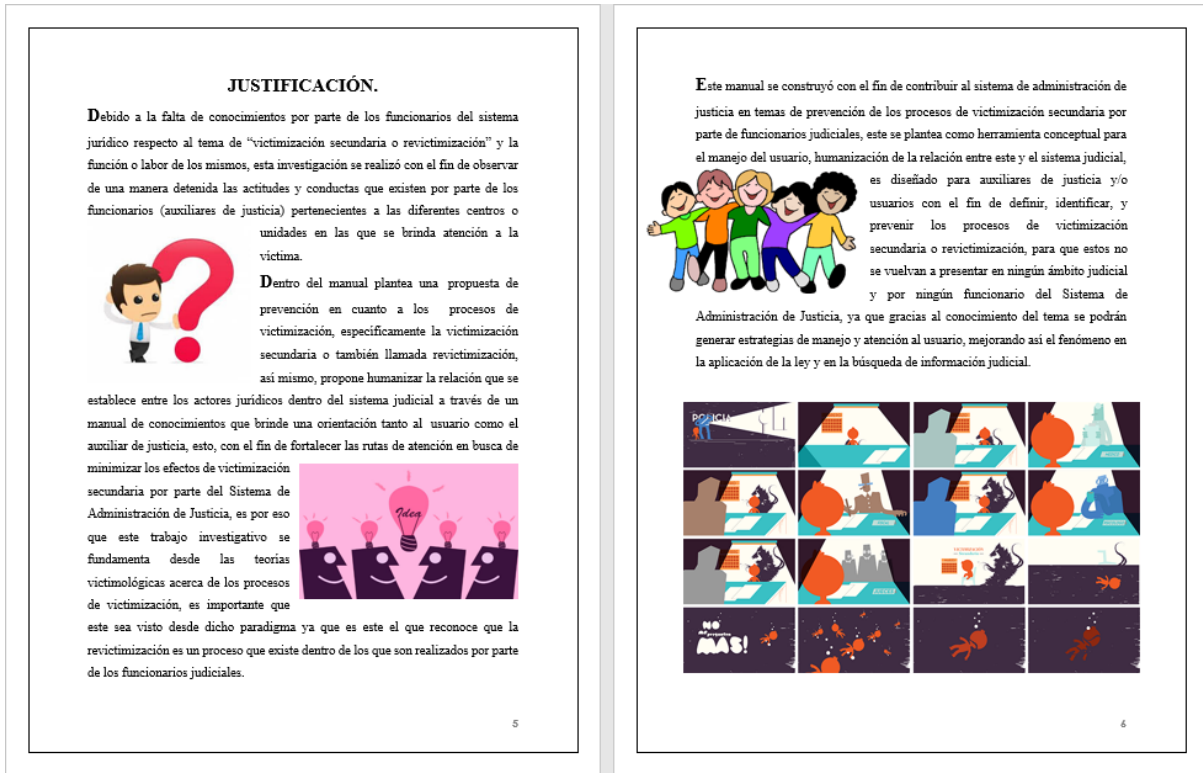


Figura 4. Justificación. Producto MCR-ASAJ.

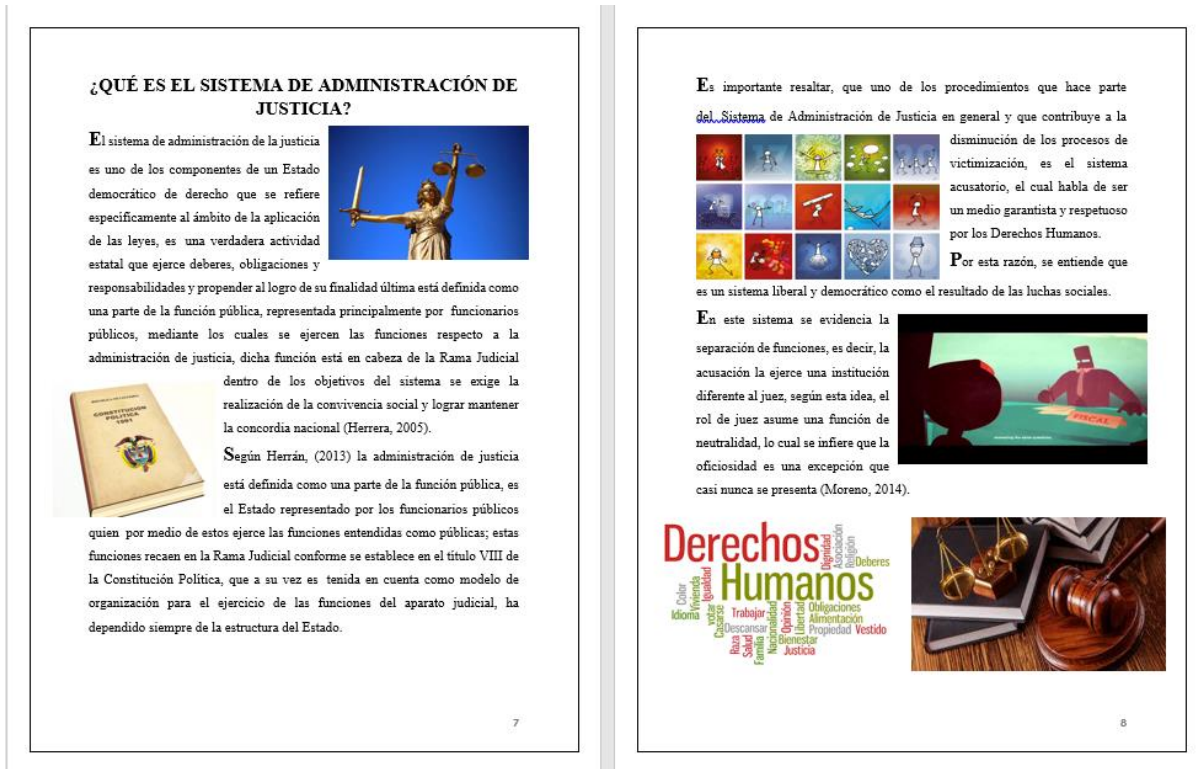



Figura 5. Concepto de Sistema de Administración de Justicia. Producto MCR-ASAJ.


¿QUÉ ES UN AUXILIAR DE LA JUSTICIA?

Son aquellos funcionarios públicos inmersos en los ámbitos y procesos judiciales del sistema de administración de justicia de lo que se espera desempeñen según "oficios públicos que deben ser desempeñados por personas idóneas, de conducta intachable, excelente reputación e incuestionable imparcialidad.



NATURALEZA DE LOS CARGOS

"Son oficios públicos que deben desempeñar personas idóneas, de conducta intachable, excelente reputación, incuestionable imparcialidad, versación y experiencia en la respectiva materia y, cuando fuere el caso, con título profesional, tecnológico o técnico legalmente expedido" así mismo Artículo 1. Carácter del servicio. "Los auxiliares de la justicia prestan colaboración en el ejercicio de la función judicial". Consejo Superior de la Judicatura (2002).

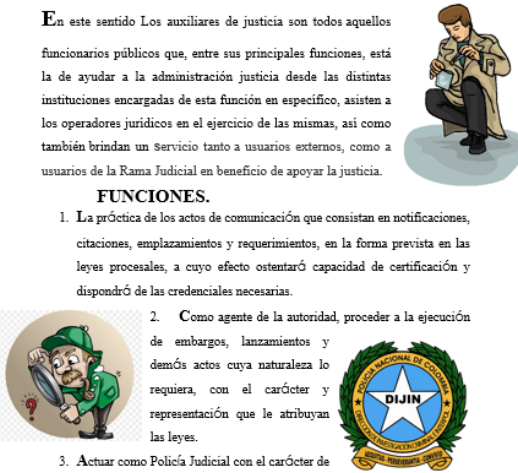


9

En este sentido Los auxiliares de justicia son todos aquellos funcionarios públicos que, entre sus principales funciones, está la de ayudar a la administración justicia desde las distintas instituciones encargadas de esta función en específico, asisten a los operadores jurídicos en el ejercicio de las mismas, así como también brindan un servicio tanto a usuarios externos, como a usuarios de la Rama Judicial en beneficio de apoyar la justicia.

FUNCIONES.

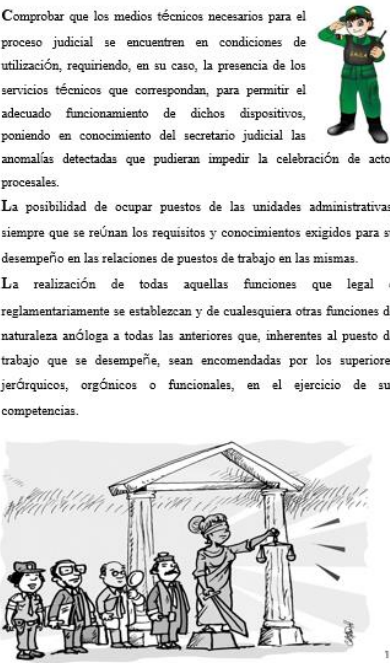
1. La práctica de los actos de comunicación que consistan en notificaciones, citaciones, emplazamientos y requerimientos, en la forma prevista en las leyes procesales, a cuyo efecto ostentará capacidad de certificación y dispondrá de las credenciales necesarias.
2. Como agente de la autoridad, proceder a la ejecución de embargos, lanzamientos y demás actos cuya naturaleza lo requiera, con el carácter y representación que le atribuyan las leyes.
3. Actuar como Policía Judicial con el carácter de agente de la autoridad, sin perjuicio de las funciones que, en la averiguación de los delitos y en el descubrimiento y aseguramiento de los delincuentes, competen a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.



10

Figura 6. Concepto auxiliar de justicia, naturaleza de los cargos y funciones. Producto MCR-ASAJ.

4. Comprobar que los medios técnicos necesarios para el proceso judicial se encuentren en condiciones de utilización, requiriendo, en su caso, la presencia de los servicios técnicos que correspondan, para permitir el adecuado funcionamiento de dichos dispositivos, poniendo en conocimiento del secretario judicial las anomalías detectadas que pudieran impedir la celebración de actos procesales.
5. La posibilidad de ocupar puestos de las unidades administrativas, siempre que se reúnan los requisitos y conocimientos exigidos para su desempeño en las relaciones de puestos de trabajo en las mismas.
6. La realización de todas aquellas funciones que legal o reglamentariamente se establezcan y de cualesquiera otras funciones de naturaleza análoga a todas las anteriores que, inherentes al puesto de trabajo que se desempeñe, sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales, en el ejercicio de sus competencias.

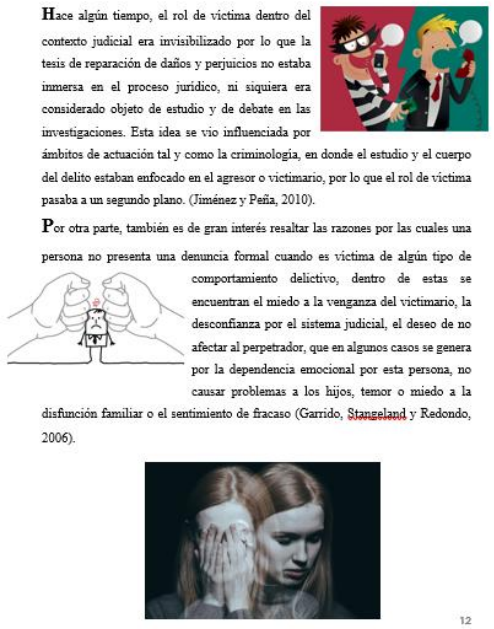


11

VÍCTIMA.

Hace algún tiempo, el rol de víctima dentro del contexto judicial era invisibilizado por lo que la tesis de reparación de daños y perjuicios no estaba inmersa en el proceso jurídico, ni siquiera era considerado objeto de estudio y de debate en las investigaciones. Esta idea se vio influenciada por ámbitos de actuación tal y como la criminología, en donde el estudio y el cuerpo del delito estaban enfocado en el agresor o victimario, por lo que el rol de víctima pasaba a un segundo plano. (Jiménez y Peña, 2010).

Por otra parte, también es de gran interés resaltar las razones por las cuales una persona no presenta una denuncia formal cuando es víctima de algún tipo de comportamiento delictivo, dentro de estas se encuentran el miedo a la venganza del victimario, la desconfianza por el sistema judicial, el deseo de no afectar al perpetrador, que en algunos casos se genera por la dependencia emocional por esta persona, no causar problemas a los hijos, temor o miedo a la disfunción familiar o el sentimiento de fracaso (Garrido, Stangland y Redondo, 2006).



12

Figura 7. Funciones Auxiliares de Justicia y Concepto de Víctima. Producto MCR-ASAJ.

DEFINICIÓN.

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 Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder (...). En la expresión "víctima" se incluye, además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tenga 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. (Convención de las Naciones Unidas, 1985)

TIPOS DE VÍCTIMA.

Según Mendelsohn (1981), La clasificación es en la forma siguiente:

1. Víctima completamente inocente o ideal. Es la que no ha hecho nada para desencadenar la situación criminal en la que resultó lesionado o afectado.
2. Víctima de culpabilidad menor o víctima por ignorancia. En este caso se presente una circunstancia no voluntaria al delito. La víctima por un acto de poca reflexión provoca que propia victimización.
3. Víctima tan culpable como el infractor o víctima voluntaria: Se presente en los casos de homicidio por piedad, donde la víctima como el victimario son coparticipes del hecho donde va a resultado muerto el afectado por la enfermedad incurable o discapacitado grave.
4. La víctima más culpable o víctima únicamente culpable. La víctima por imprudencia, el que determina la comisión del hecho punible por su falta de cuidado.
5. Víctima más culpable o únicamente culpable. Aquella que resulta afectada cuando busca lesionar a otro y este se defiende en legítima defensa causando la muerte al primer agresor.

Otra de la tipología que se establece es la de Von Hentig (1979) Pretende ocuparse de las categorías de víctimas más frecuentes, estas son:

A) Las clases generales:

1. los niños o jóvenes, por inexperiencia son los más propensos a sufrir la comisión de un delito.
2. La mujer, que por su debilidad reconocida hasta por la ley.
3. El anciano, por su discapacidad en diferentes formas.














Figura 8. Definición y tipos de víctima. Producto MSR-ASAJ.

4. Los débiles y enfermos mentales, se incluyen los drogadictos, los alcohólicos etc.

5. Los inmigrantes, las minorías y los tontos, por su situación de desventajas al resto de la población.

Así mismo Hentig divide a las víctimas desde distintos criterios que son:

Situaciones de la víctima

- a) Víctima aislada. Se aparta de las normales relaciones sociales, se torna solitaria, poniendo en peligro su integridad, ya que se priva de la protección de la comunidad.
- b) Víctima por proximidad. Hentig distingue la proximidad familiar (incestos y violaciones) y profesional (víctimas de hurtos, estafas etc.)

Impulsos y eliminaciones de inhibiciones de la víctima

- a) Víctima con ánimo de lucro. Es aquella que por codicia, por deseo de enriquecimiento fácil, cae en manos de estafadores.
- b) Víctima de ansias de vivir. Es aquella que se ha privado de las cosas de que la mayoría ha gozado, y trata de recuperar el tiempo perdido, de vivir lo que no ha vivido.
- c) Víctima agresiva. Es aquella que ha atormentado a su familia, a sus amigos, su amante o subordinados, los que llegado el momento, y por un mecanismo de saturación, se convierten de víctimas a victimarios.
- d) Víctima sin valor. Parece ser un sentimiento arraigado en el pueblo de que determinadas personas inútiles son víctimas de menos valor. En esta clasificación podrían mencionarse las gentes de las calles, mal llamados desechables de la sociedad.

Víctima propensa

- a) Víctima indefensa. La víctima tiene que tolerar la lesión, pues la persecución judicial le causaría más daños que los que se han producido hasta el momento.
- b) Víctima falsa. Es la que se auto victimiza para obtener un beneficio, sea para cobrar un seguro, cubrir un desfallo, etc.
- c) Víctima inmune. Hay ciertas personas que son tabú en el mundo del crimen, y que se considera un error victimizarla.
- d) Víctima reincidente. A pesar de que la víctima ha sufrido, hay casos en que no toma las precauciones para volver a ser victimizada.
- f) Víctima que se convierte en autor. La trasmigración de la violencia del autor a la víctima y de la víctima de nuevo al autor es un fenómeno que encontramos continuamente.




Figura 9. Tipos de víctima. Producto MCR-ASAJ.

¿QUE ES LA VICTIMIZACIÓN?

Es entendida como los efectos psicosociales inducidos sobre la víctima y su entorno social por los eventos interpersonales y sociales tipificados penalmente como delitos, de este modo la dificultad en definir el concepto de víctima le genera tres problemas al de victimización: el requerimiento del marco legal de la victimización, la propia experiencia de la victimización y la naturaleza del objeto victimizado "el delito es una creación social y su universo de interés se expande y contrae con el paso o aplicación de las leyes criminales y el cambio en las líneas políticas". (Soria y Hernández, 1994, p.50)



PROCESOS DE VICTIMIZACIÓN

Son todos aquellos procesos, mecanismos y variables por las cuales una persona se convierte en víctima, es por eso que está relacionado con el acto delictivo, así como también los impactos, daños y secuelas producto del delito, dentro de los cuales se distinguen:




La **"victimización primaria"** es definida como la experiencia individual y directa que sufre la víctima producto del delito acarreado repercusiones físicas, económicas, psicológicas o sociales dependiendo del tipo de acto delictivo.

La **"victimización secundaria"** se refiere a aquel proceso en el que la víctima se acerca al sistema judicial, y es este quien lo realiza ya sea por malos procedimientos judiciales, carencia de instalaciones o entrevistas mal ejecutadas por lo que se genera este tipo de proceso.

La **"victimización terciaria"** es vista como aquella victimización que se ejerce por parte de la sociedad, asignando un rol social de estigmatización a aquella persona que ha sido víctima de un delito.

Cabe resaltar que el tipo de victimización que se logra establecer para este caso es la victimización secundaria, ya que es la victimización que establece el Sistema de Administración de Justicia y siendo más específico los Auxiliares que ejercen en el mismo, por consiguiente, esta se define de la siguiente manera:



18

Figura 10. Concepto y tipos de victimización. Producto MCR-ASAJ.


LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA O REVICTIMIZACIÓN

Definición

La Segunda victimización según Soria (1998, citado en Jiménez, 2010) establece la existencia de un fenómeno relacionado con el procedimiento de aplicación de la ley penal y la búsqueda de información judicial, al cual se le denominó re victimización judicial o segunda victimización, que se produce cuando la víctima se pone en contacto con el sistema de administración de justicia y este la victimiza de nuevo por múltiples factores, como falta de infraestructura física adecuada en las instituciones judiciales, demora en los procedimientos, protocolos de intervención invasivos, abusivos, deshumanizados y desconsiderados con la condición de la víctima, así como falta de capacitación de los funcionarios judiciales, entre otros.


La victimización secundaria parece ser una consecuencia de la "Época olvidada de la víctima", durante la cual se neutralizaron las causas del delito y en cuyo marco nace la "víctimo dogmática", que estableció una relación entre la víctima y el agresor. Durante esta etapa se consideraba que la víctima tenía cierta predisposición para desencadenar el delito, legado al punto de criminalizarla, lo que trajo como consecuencia una disminución de la responsabilidad del agresor. (Montoya, s.f.; Garrido, Redondo y Stangelend, 2006; Soria, 2005).

19



Por otro lado, la victimización hace alusión al abuso de poder entre el sistema jurídico y los individuos de la sociedad. De este modo, se comprende que la victimización es una cadena social degenerativa que está vinculada a los procesos de acumulación capital y control de la hegemonía del poder, que implica la necesidad continua de legitimación del Estado frente a la sociedad (Mantilla, 2015,p.5).

Es así que desde las instituciones dirigidas a la "atención y reparación de víctimas", hablamos de asociaciones con acciones dirigidas a la identificación, distinción, protección, inclusión y mejoramiento de las víctimas; por lo tanto estos establecimientos diariamente se encuentran en constante enfrentamiento a las cargas negativas de las víctimas que acuden a los servicios, sin embargo algunas instituciones no contienen la infraestructura necesaria para acudir a la demanda, así que se ven obligadas a generar acciones defensivas, de manera activa se denotan actitudes y comportamientos agresivos, mientras que de forma secundaria o pasiva se ve omisiones de funciones o irresponsabilidad con las actividades administrativas (Azaredj & Schraiber, 2017).



20

Figura 11. Concepto de victimización secundaria. Producto MCR-ASAJ-.

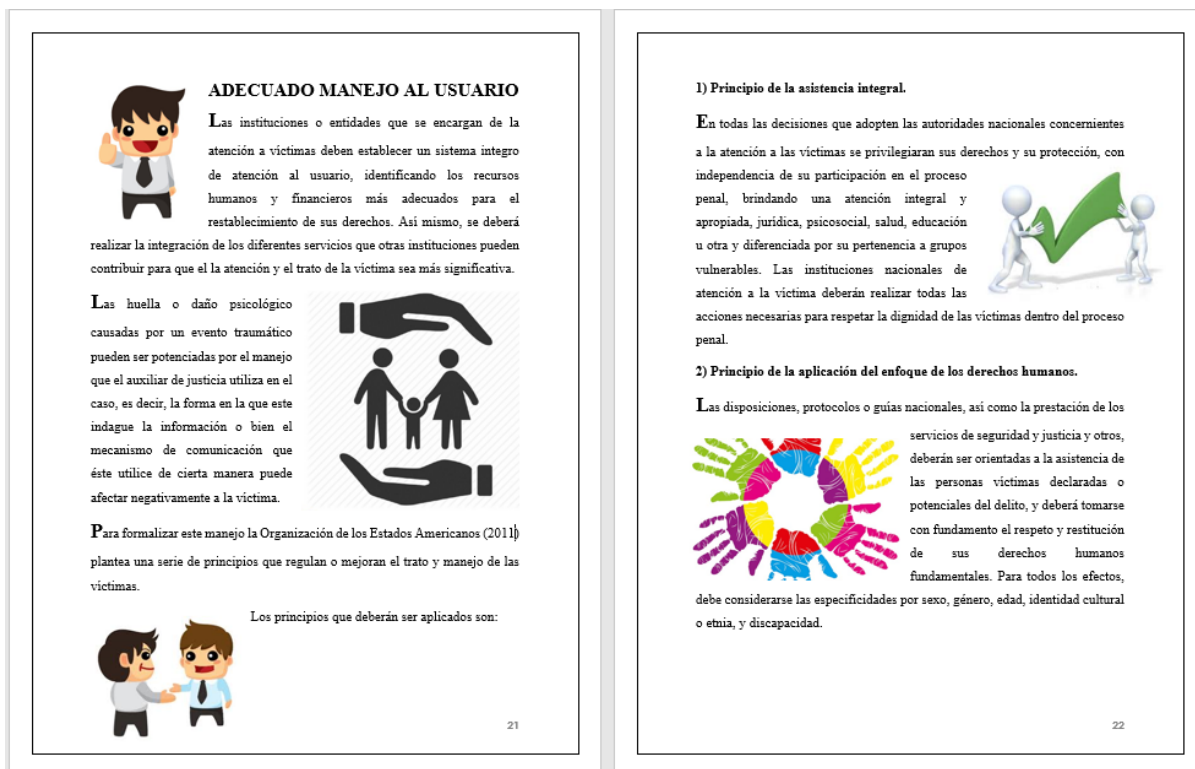


Figura 12. Adecuado manejo al usuario. Producto MCR-ASAJ.

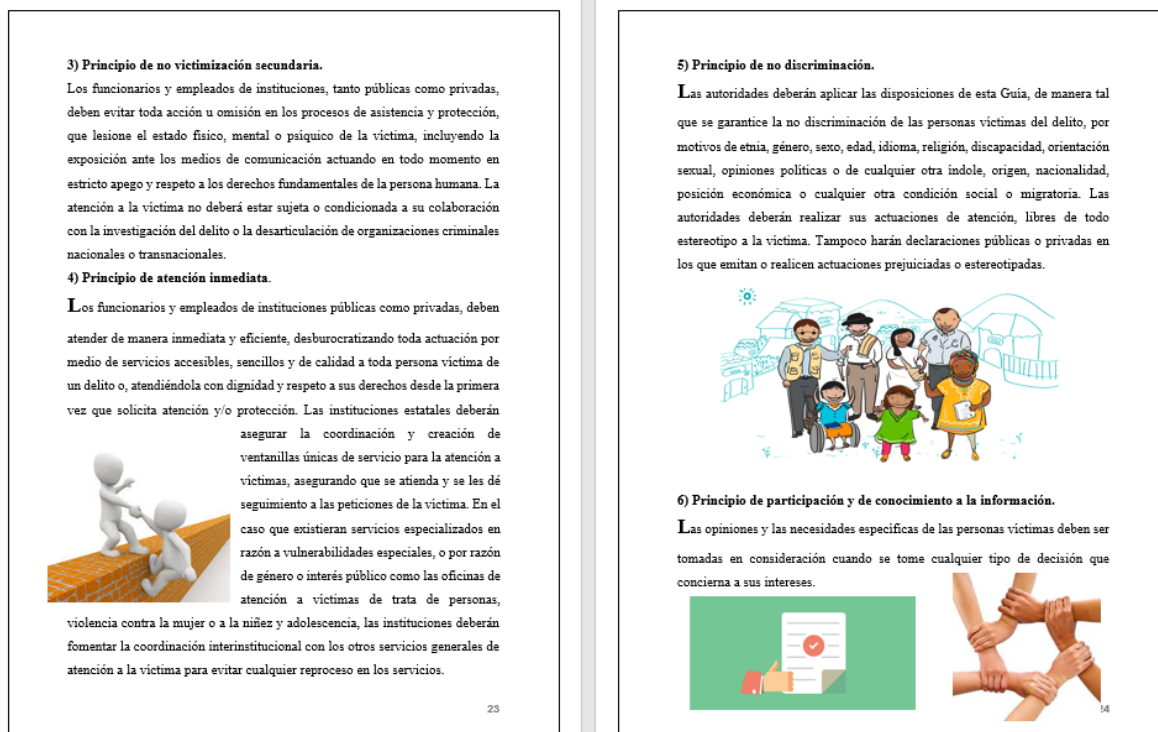


Figura 13. Adecuado manejo al usuario. Producto MCR-ASAJ.

Las personas víctimas tienen derecho a recibir plena información respecto a sus derechos y facultades. Así mismo, a solicitud de la persona víctima, la víctima tendrá acceso a información de las disposiciones, opiniones y resoluciones finales que se adopten que afecten sus intereses directa o indirectamente, siempre y cuando la revelación de la información no perjudique la confidencialidad de los datos de terceras personas.

7) Principio de proyecto de vida.

A las personas víctimas se les brindará medios de forma proporcional a sus necesidades para poder sustentar su proyecto de vida, buscando erradicar o minimizar las causas de su victimización y el desarrollo de sus expectativas.

8) Principio de idoneidad de la medida.

Las medidas de asistencia deberán aplicarse de acuerdo con el caso en particular y las necesidades especiales de las personas que han sido víctimas de un delito y siempre en su beneficio.

9) Principio de confidencialidad.

Toda la información administrativa o jurisdiccional relacionada con el ámbito de atención a las personas víctimas del delito, sus dependientes y personas relacionadas con ella será de carácter confidencial por lo que su utilización deberá estar reservada exclusivamente para los fines de la investigación, un proceso administrativo o del proceso penal respectivo.



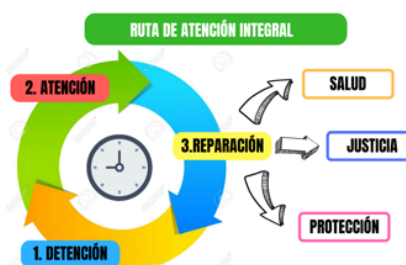
25

10) Principio de gratuidad.

Las solicitudes y actuaciones relativas a los servicios de atención serán gratuitos, de acuerdo con la legislación de cada país, y, en consecuencia, las copias certificadas que se expidan de los mismos podrán estar exentas de toda clase de tasas, tributos e impuestos. Los funcionarios, empleados del sistema de justicia, de la administración pública, y de los cuerpos castrenses de auxilio que intervengan de cualquier forma en tales asuntos, los despacharán con toda preferencia y no podrán cobrar remuneración, ni derecho adicional alguno a los recibidos por parte del Estado.

11) Principio de voluntariedad.

Los servicios de atención y las actuaciones relativas a estos deben ser consentidos por la víctima, o en caso que esta no se encuentre capacitada para hacerlo, por sus padres o representante legal. A tales efectos deberá brindar un consentimiento informado a fin de recibir los servicios de atención.



26

Figura 14. Adecuado manejo al usuario. Producto MCR-ASAJ.

Dentro de las características que se evidencian en los servicios de atención a víctimas, estas tienen como base los criterios para la decisión en la aplicación de medidas de atención: importancia, necesidad, consideración, análisis y evaluación de la petición de la prestación del servicio.



Durante la toma de decisiones, estas se orientarán en los principios establecidos por estas pautas desde un enfoque de derechos humanos, género y atención integral de derechos de las víctimas. Por lo que considera que los servicios de atención a víctimas tienen las siguientes características:

- a. Integrales e interinstitucionales
- b. Deberán ser capaces de brindar servicios de atención de urgencias, auxilios médicos, psicológicos o psiquiátricos, orientados a la salud física y mental de la víctima.
- c. Prever servicios de atención y acompañamiento para la reinserción de la víctima en un nuevo proyecto de vida o reincorporación socio-económica.
- d. La atención a las víctimas en cualquiera de sus tipos, deberá ser diferenciada e individualizada sin discriminar, conforme a las características propias de las víctimas.

Dentro de los servicios de atención a la víctima se debe tener en consideración los siguientes aspectos:

27

• **Atención médica.** Debe ser brindada preferiblemente por un profesional del mismo sexo que la víctima, y consistir en, cuando menos: revisión del estado de salud; cuando resulte necesaria elaboración de pruebas específicas como: embarazo, detección de VIH u otras ITS, detección de adicciones, daño cerebral, lesiones físicas no tratadas o tratadas de manera inadecuada, revisión ginecológica y dirigida a identificar enfermedades propias de los hombres.



• **Atención psicológica.**

Debe estar compuesta por, cuando menos: intervención en crisis, primera terapia individual y posteriores terapias de familia y grupo, actividades deportivas y recreativas; técnicas innovadoras para el trabajo emocional y el empoderamiento.

• **Asesoría jurídica o representación legal.**

Debe consistir en proporcionar información a la víctima sobre sus derechos, incluido el de no denunciar, y sobre lo que implica participar en un proceso, si denuncia. Es necesario que quien brinda la asesoría jurídica verifique que se aprovechen todas las herramientas y todos los métodos existentes para evitar la victimización secundaria. Además, debe proveer a la víctima de los espacios y las herramientas necesarias para garantizar su seguridad y, si es necesario, la de sus familiares y testigos.




28

Figura 15. Adecuado manejo al usuario. Producto MCR-ASAJ.

• Acompañamiento de trabajo social.

Debe incluir todas las gestiones necesarias para que las víctimas satisfagan sus necesidades de manera que se empoderen y puedan seguir adelante. Además de apoyar en materias de atención médica y psicológica y de asesoría jurídica, quien brinda los servicios de trabajo social debe gestionar cuestiones referentes a trámites para, por ejemplo, la obtención de copias de actas de nacimiento, el acceso a la educación y la capacitación para el trabajo, la consecución de apoyos para obtener vivienda, el acceso a créditos para microempresas, el encuentro con la familia y la reinserción comunitaria sin estigmatización o la búsqueda de espacios diversos de reinserción; la valoración del riesgo y la canalización a refugio o albergue, si lo requiera el caso.





29

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

Identificación

Para identificar una víctima el primer paso es reconocer de qué forma se informó el hecho, usualmente la persona que vivió la situación es la que realiza la denuncia directamente, en ocasiones las víctimas son aquellas observadas por las instituciones públicas y cuerpos de seguridad (Policía, Ejército, etc).


Del mismo modo cualquier persona que tenga algún conocimiento sobre la existencia de un posible delito o una posible víctima, estará en el derecho y el deber de expresar la situación ante un ente o una institución competente.

La Entrevista

Valoración Inicial.

Para realizar la entrevista inicial se recomienda:


- 1) Las instituciones encargadas, tienen el deber de adecuar el lugar de la realización de la entrevista, dependiendo del sexo, edad, entre otras situaciones personales.
- 2) La recolección de información se realizará por personal bien formado, entrenado y que contenga los conocimientos necesarios para la atención a víctimas.



30


Figura 16. Adecuado manejo al usuario y Estrategias de prevención. Producto MCR-ASAJ.

- 3) Las preguntas de la entrevista deben ser claras y completas, con la utilización de un lenguaje adecuado y comprensible para la víctima.
- 4) Se debe reconocer las huellas de un hecho delictivo y avisar a las autoridades competentes, del mismo modo, remitir a los profesionales que ayudaran a evaluar diferentes aspectos de la persona como el físico, social, educativo, interpersonal, etc.
- 5) Si los abogados de las víctimas deciden realizar una entrevista, primero que todo se hace desde la instancia responsable del caso, bien sea el Ministerio Público o la Fiscalía General, autorizado por el fiscal a cargo del asunto; esta entrevista se buscara proteger la identidad y los derechos de la víctima.
- 6) Es recomendado utilizar una única entrevista, claramente dependiendo del asunto a tratar es el número de indagaciones, sin embargo, entre menos se le recuerde a la persona su experiencia traumática, estaremos minimizando la victimización en segundo nivel.



31

- 7) Las entrevistas realizadas a víctimas protegidas se limitan a lo establecido por las normativas vigentes.
- 8) Al final de cada entrevista se informa a la víctima sobre la ruta de acción, se le da a conocer sus derechos y las organizaciones disponibles para el acompañamiento y asesoría.
- 9) Cada entrevista tendrá una constancia sobre el lugar, fecha y hora siguiendo los protocolos y formatos establecidos por la institución.



El proceso de entrevista inicial se da con la finalidad de recolectar toda información posible relacionada con la situación actual de la víctima, seguido a esto se identifican en acompañamiento de diferentes profesionales áreas vitales de la persona, el aspecto físico, psicológico, social y legal.

La persona encargada de realizar la valoración inicial debe incluir los factores relacionados sobre los riesgos que presenta la víctima, del mismo modo añadir las recomendaciones sobre las medidas de atención y protección, dependiendo del caso, protección para la persona y sus familiares.

32

Figura 17. Estrategias de prevención. Producto MCR-ASAJ.

<p style="text-align: center;">RECOMENDACIONES</p> <p>✓ Es necesaria la sensibilización de todas las personas que intervienen en el proceso judicial, con el fin de que el funcionario encargado del contacto con el usuario vaya adquiriendo experiencia en el manejo del tema, para minimizar la presentación del fenómeno de revictimización.</p> <p>✓ Coordinar acciones con las redes sociales que existen en las comunidades sobre el tema de revictimización o victimización por parte del sistema judicial.</p> <p>✓ En la atención de denuncias con el propósito de evitar cualquier riesgo de victimización secundaria, deben tomarse las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicación clara y en términos acordes a su circunstancia, acerca de la necesidad de la actuación. • Evitar cualquier trato hostil, inhumano e irrespetuoso hacia la víctima. • Dirección de la entrevista por parte de personal especialmente entrenado en el tratamiento de víctimas. <p>✓ Realizar el respectivo acompañamiento en pro de una humanización del trato con personas en situaciones de victimización inmersas en el sistema judicial.</p> <p style="text-align: right;">33</p>	<p>✓ Permitir la distribución y adquisición libre del manual por todas aquellas personas e instituciones interesadas en conocer, manejar y prevenir el tema de revictimización.</p> <p style="text-align: right;">34</p>
--	--

Figura 18. Recomendaciones. Producto MCR-ASAJ.

<p style="text-align: center;">REFERENCIAS</p> <p>Acuerdo No. 1518 DE 2002 Consejo Superior de la Judicatura. (2002). Artículos 3 y 4 Título I Naturaleza del servicio de los auxiliares de la justicia. Recuperado de https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1271836/ACUERDO-No1518.pdf/efca0f64-bd2c-47ce-8636-3bf25998e9a6</p> <p>Azeredo, Y. & Schraiber, L. (2017). Institutional violence and humanization in health: notes to debate. <i>Ciência & Saúde Coletiva</i>, 22 (9):3013-3022.</p> <p>Convención de las Naciones Unidas. (1985). Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y el abuso de poder. Recuperado de http://www.unodc.org/pdf/compedium/compedium_2006_es_part_03_02.pdf.</p> <p>Garrido, V., Stangelad, P y Redondo, S. (2006). Principios de Criminología. Valencia, España: Tirant lo Blanch.</p> <p>Herrera, W. (2005). Régimen de la rama judicial colombiana. <i>Revista de Derecho</i>, Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. Recuperado de http://Dialnet-RegimenDeLaRamaJudicialColombianaSegundaParte.pdf.</p> <p>Herrán, O. A. (2013). El alcance de los principios de la administración de justicia frente a la descongestión judicial en Colombia. <i>Revista Prolegómenos. Derechos y Valores</i>, 16, 32, 105-122.</p> <p>Jiménez, E. y Peña, R. (2010). Evaluación del riesgo y reincidencia en agresores sexuales sentenciados: implicaciones para las víctimas. <i>Revista diversitas - Perspectivas en Psicología</i> 6 (2), 309-319.</p> <p style="text-align: right;">35</p>	<p>Jiménez, O. (2010). <i>Victimología, víctima dogmática y psicología victimal</i>, pp. 57. Recuperado de: https://www.procuraduria.gov.co/emp/media/file/ROSTROS%20Y%20RASTROS%204.pdf.</p> <p>Mantilla, S. (2015). La revictimización como causal del silencio de la víctima. <i>Rev. cienc. forenses Honduras</i>, Volumen 1, N° 2.</p> <p>Mendelsohn, B. (1981). La Victimología y las tendencias de la sociedad Contemporánea. <i>Revista Ilamud</i>, al día. San José, Costa Rica.</p> <p>Montoya, C. (s.f.). La Protección de la Víctima en el Nuevo Ordenamiento Procesal Penal. Manuscrito Presentado para su publicación.</p> <p>Moreno, A. (2014). El sistema oral acusatorio en Colombia: Reforma y hábitos jurídico. <i>The Oral Adversarial System in Colombia: Legal Reform and Habitus</i>. Universidad Santo Tomás. Bogotá Colombia. ISSN:0121-3474.</p> <p>Organización de Estados Americanos (2011). <i>Guía para la atención de víctimas de delitos de delincuencia organizada en los países del Sistema de la Integración Centroamericana</i>. Secretaría de Seguridad Multidimensional.</p> <p>Soria, M. A. (2005). <i>Manual de Psicología Jurídica e Intervención Criminal</i>. España: Pirámide.</p> <p>Soria, M., & Hernández, J. (1994). <i>El agresor sexual y la víctima</i>. Barcelona, España: Editorial Boixareu Universitaria.</p> <p>Von Hentig, H. (1979). <i>The Criminal and his Victim</i>. Hamdem, EE. UU: Ed. Archon Books.</p> <p style="text-align: right;">36</p>
---	--

Figura 19. Referencias. Producto MCR-ASAJ.

Discusión

Para comenzar a hablar sobre lo referente a los postulados teóricos planteados en el manual, es necesario abarcar la base central la problemática, es decir, la víctima, definida como, aquella persona o grupo de personas que han sido afectadas por algún hecho o acción que transgrede sus propios derechos; la consecuencia de este hecho puede dejar un daño en cualquier área del individuo, ya sea a nivel social, psicológico, financiero, emocional, etc. (Convención de las Naciones Unidas, 1985).

Del mismo modo el producto contiene evidencia del concepto de victimización, donde se describe, como aquellos eventos individuales de la persona, representados en consecuencias psicosociales o del contexto, algunas de estas situaciones son consideradas como hechos punibles, sin embargo, no todos los eventos se interpretan como objeto de delito (Soria y Hernández, 1994, p.50).

La victimización se puede clasificar en tres categorías, victimización primaria, secundaria y terciaria, el interés del producto está dirigido a la prevención de los procesos de victimización secundaria o revictimización, definido por Jiménez (2010); Cutz (2014), como aquellos padecimientos o sufrimientos producidos por una instancia de administración de justicia hacia las víctimas o testigos de un hecho delictivo, es decir, la revictimización es producida bien sea por el sistema de administración de justicia o por parte del auxiliar presente; esta relación negativa produce una percepción negativa por parte de la víctima hacia la institución, generando en la persona una sensación de desamparo, desprotección y en estado de vulnerabilidad.

Ya que cualquier hecho o evento que vulnere los derechos de un individuo puede generar consecuencias graves en la persona, es importante que el sistema de administración de justicia, sus instituciones y funcionarios implementen estrategias de prevención, como los principios descritos por la OEA (2011), entre estos se encuentran: 1) asistencia integral: las instituciones deben promover una asistencia que contenga las acciones necesarias para respetar la dignidad de la persona, estas asistencias pueden ser desde cualquier ámbito ya sea jurídico, de salud, comportamental, etc. Estas decisiones deben privilegiar los derechos y la protección de las víctimas, 2) aplicación de los derechos humanos: las acciones que se realicen a potenciales víctimas de un hecho delictivo, deben ir basadas en el respeto y protección de los derechos fundamentales, 3) no victimización secundaria: todos los funcionarios deben actuar evitando cualquier acción que vulnere el bienestar físico, social o mental de la víctima, entre otros principios que se están establecidos en el manual.

Todas las estrategias que se incluyan en la generación de un ambiente óptimo para el desarrollo de la víctima dentro del sistema judicial puede ser de gran apoyo para el mejoramiento del bienestar de la misma, en ese mismo sentido la ONU (2004) y la OEA (2011), describen ciertas acciones para la recuperación, restablecimiento y reparación a víctimas, algunos de estos apartados son: a) los servicios brindados deben ser tanto integrales como interinstitucionales es decir, las instituciones brindan todos los servicios de atención que se requieran desde las urgencias, auxilios médicos, psicológicos o psiquiátricos, orientados a la salud física y mental de la víctima, b) la atención a las víctimas en cualquiera de sus tipos, deberá ser diferenciada e individualizada sin discriminar, conforme a las características propias de las víctimas y c) informar a la víctima sobre la ruta de acción, se le da a conocer sus derechos y las organizaciones disponibles para el acompañamiento y asesoría; entre otros elementos que son estipulados en el Manual.

A partir de lo observado en la creación del Manual, se evidencia una enorme importancia para que se implemente un producto de estas características, es decir, que contenga conocimientos relacionados a los procesos de victimización, específicamente a la revictimización o victimización secundaria; en búsqueda de humanizar la relación auxiliar-usuario (víctima), fortaleciendo los procesos y servicios que brindan las instituciones vinculadas al SAJ, que se encargan de la atención a individuos que han sido víctimas de un hecho delictivo. Esta realización contribuye al establecimiento de procedimientos o lineamientos a seguir dentro del SAJ y sus funcionarios, para disminuir dicho proceso de revictimización.

Por último, se recomienda un uso adecuado del Manual de conocimientos en revictimización, con el fin de orientar al sistema de administración de justicia, directamente a sus auxiliares de justicia, en todos los aspectos relacionados al manejo y atención integral a víctimas; con el propósito de potenciar el conocimiento y agilidad de los procesos y procedimientos que en la actualidad son evidentes en las falencias de la atención, y así minimizar la percepción negativa de los individuos del común hacia los entes administrativos encargados del restablecimiento de los derechos.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. & Vargas-Mendoza E. (2010). *Comunicación Asertiva*. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Acuerdo No. 1518 DE 2002 Consejo Superior de la Judicatura. (2002). Artículos 3 y 4 Título I Naturaleza del servicio de los auxiliares de la justicia. Recuperado de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1271836/ACUERDO+No1518.pdf/efca0fd4-bd2c-47ce-8636-3bf25998e9a6>
- Azeredo, Y. & Schraiber, L. (2017). Institutional violence and humanization in health: notes to debate. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22 (9):3013-3022.
- Bácares, C. (2015). “Los niños, niñas y jóvenes de los grupos armados ilegales en Colombia: ¿Víctimas de la violencia política o sujetos del delito?”. *Estudios Socio-Jurídicos*, 17(2), 233-262. 2015. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v17n2/v17n2a08.pdf>.
- Benzanilla, J., Miranda, A. & González, J. (2016). Violaciones graves a derechos humanos: violencia institucional y revictimización. *Cuadernos de crisis y emergencias* 15 (2).
- Código de Procedimiento Civil. (1970). Decretos Números 1400 Y 2019. Colombia. *Disponible en* https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/tramites_servicios/apostilla_legalizacion/archivos/codigo_procedimiento_civil.pdf
- Código de la infancia y la adolescencia. (2006). Ley 1098 del 8 de noviembre de 2006. Bogotá: El Congreso de Colombia.
- Código de Procedimiento Penal Colombiano. (2004). Ley 906 de 2004 – Ley 600 de 2000. (13ª ed). Bogotá D.C: Legis.
- Código Penal Colombiano. (2000). Ley 599 de 2000. (13ª ed). Bogotá D.C: Legis.
- Colegio Colombiano de Psicólogos - COLPSIC. (2013). *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia*. (4ta. Ed.) Bogotá: Manual Moderno.
- Convención de las Naciones Unidas. (1985). Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y el abuso de poder. *Recuperado de* http://www.unodc.org/pdf/compendium/compendium_2006_es_part_03_02.pdf.

- Correira, I., Aguiar, P. & Vala, J. (2001). The Effect of Observer's Belief in a Just World and Victim's Innocence on Secondary Victimization, Judgements of Justice and Deservingness. ed. and Persistence of Suffering. *Social Justice Research*. 14 (3) 327-342.
- Cutz, A. (2014) Victimización secundario en el sistema judicial. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/07/01/Cutz-Delia.pdf>
- Díaz, F. (2006). Una mirada desde las víctimas: el surgimiento de la victimología ensayo. *Umbral científico*, 141-159.
- Dongil, E. & Cano, A. (2014). Habilidades Sociales. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés.
- Echeburúa, E. & De Corral, P. (2009). El homicidio en la relación de pareja: un análisis psicológico. Número 23. 139 – 150. Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco. Disponible en <http://www.ehu.eus/documents/1736829/2176697/12-Echeburua.indd.pdf>.
- Fattah, E. (2014). Victimología: pasado, presente y futuro. Traducción y notas de María del Mar Daza Bonachela. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* (en línea). Canadá. Recuperado de <http://criminnet.ugr.es/recpc/16/recpc16-r2.pdf>.
- Fernández, J. (1989). *Derecho penal fundamental*. 2º Ed. Bogotá: Editorial Temis.
- Garrido, V., Stangelad, P y Redondo, S. (2006). *Principios de Criminología*. Valencia, España: Tirant lo Blanch.
- Giner, A. (2009). Aproximación psicológica de la victimología. Obtenido del Repositorio institucional de la Universidad Católica San Antolío. *Disponible en* <http://hdl.handle.net/10952/143>.
- Gross, J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.
- Gutiérrez de Piñeres, C., Coronel, E. y Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit. Revista de Psicología*, 15 (1), 49-58.
- Hernández, J. (2017). La administración de justicia y sus principios. La voz del derecho. Recuperado de <http://www.lavozdelderecho.com/index.php/noticias-2/nacionales-6/item/4848-la-administracion-de-justicia-y-sus-principio>.

- Hernández, I. (2011). Victimología. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México – México. Pp. 27. Recuperado de <http://www.aapjyf2.tizaypc.com/contenidos/contenidos/3/Victimologia.pdf>
- Herrera, W. (2005). Régimen de la rama judicial Colombiana. Revista de Derecho, Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. *Disponible en* <http://Dialnet-RegimenDeLaRamaJudicialColombianaSegundaParte.pdf>.
- Herrán, O. A. (2013). El alcance de los principios de la administración de justicia frente a la descongestión judicial en Colombia. Revista Prolegómenos. Derechos y Valores, 16, 32, 105-122.
- Jiménez, E. y Peña, R. (2010). Evaluación del riesgo y reincidencia en agresores sexuales sentenciados: implicaciones para las víctimas. *Revista diversitas - Perspectivas en Psicología* 6 (2), 309-319.
- Jiménez, O. (2010). Victimología, victimodogmática y psicología victimal, pp. 57. *Recuperado de:*
<https://www.procuraduria.gov.co/iemp/media/file/ROSTROS%20Y%20RASTROS%204.pdf>.
- Jiménez De Asúa, L. (1961). La llamada victimología. En Estudios de derecho Penal y Criminología, I. Buenos Aires, Argentina: Bibliográfica Omeba.
- Laguna, S. (2006). Manual de victimología. Salamanca: Ciencias de la seguridad.
- Landrove, G. (1990). Victimología. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Ley N° 1090. Por cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, 06 de septiembre de 2006.
- Ley No. 1564 DE 2012 El congreso de la República. (2012). Código General del Proceso Artículos 47 TÍTULO V AUXILIARES DE LA JUSTICIA pp. 19. Disponible en <http://www.icdp.org.co/descargas/cgp/CodigoGeneralDelProceso12Julio2012.pdf>.
- Leyton, J. (2008). *Víctimas, proceso penal y reparación*. Los Derechos de las Víctimas en el marco de la Constitución Política, los Tratados Internacionales y el Código Procesal Penal. Santiago, Chile. *Disponible en* http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/de-leyton_j/pdfAmont/de-leyton_j.pdf.
- Mantilla, S. (2015). La revictimización como causal del silencio de la víctima. Rev. cienc. forenses Honduras, Volumen 1, N° 2.

- Márquez, A. (2011). La victimología como estudio. Redescubrimiento de la víctima para el proceso penal. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores* (14), 27, 27-42.
- Martínez, L. (1995). Papeles del psicólogo: Perfil, rol y formación del psicólogo jurídico. Vol. 63. Madrid, España.
- Mendelsohn, B. (1981). La victimología y las tendencias de la sociedad Contemporánea. *Revista Ilanud, al día*. San José, Costa Rica.
- Montoya, C. (s.f.). La Protección de la Víctima en el Nuevo Ordenamiento Procesal Penal. Manuscrito Presentado para su publicación.
- Moreno, A. (2014). El sistema oral acusatorio en Colombia: Reforma y hábitos jurídicos. *The Oral Adversarial System in Colombia: Legal Reform and Habitus*. Universidad Santo Tomás. Bogotá Colombia. ISSN:0121-3474.
- Organización de Estados Americanos (2011). Guía para la atención de víctimas de delitos de delincuencia organizada en los países del Sistema de la Integración Centroamericana. Secretaría de Seguridad Multidimensional.
- Organización de las Naciones Unidas. (2004). Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos.
- Palacios, M. (2001). Contribuciones de la victimología al sistema penal. Santa fe de Bogotá: Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez.
- Parra, D. y Tortosa, M. (2003). Violencia estructural: una Figura del concepto. Grupo de estudios de paz y desarrollo. Universidad de Alicante. Alicante-España
- Saz, A. I. (2000). Diccionario de Psicología. Madrid: Editorial Hobby club S.A.
- Soria, M. A. (2005). Manual de Psicología Jurídica e Intervención Criminal. España: Pirámide.
- Soria, M., & Hernández, J. (1994). *El agresor sexual y la víctima*, Barcelona, España: Editorial Boixareu Universitaria.
- Soria, M. & Sáiz, D. (2006). Psicología Criminal. Capítulo 2: La Psicología criminal: desarrollo conceptual y ámbitos de aplicación. Ed. Pearson Educación. Madrid, España.
- Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252.

Von Hentig, H. (1979). *The Criminal and his Victim*. Hamdem, EE. UU: Ed. Archon Books.

Apéndices

Apéndice A.

Consentimiento informado

Profesión: _____

Edad: _____

Yo, _____ identificado con
C.C. _____ de _____ estoy enterado/a de que las estudiantes
de noveno semestre de la Universidad Católica de Colombia, Sebastián Camilo Molina Vargas,
Juan Sebastián González Ortiz y Sergio Stiven Ramírez Corredor pretenden hacer uso de esta
encuesta únicamente con fines informativos y académicos para la aplicación y análisis de su
trabajo de grado, en donde me es informado que puedo brindar la información que considere
pertinente y adecuada de forma voluntaria, para la colaboración de mi parte en su ejercicio
profesional.

Firma

C.C

Apéndice B.

Encuesta aplicados sobre el Manual de Conocimientos en Revictimización para Auxiliares del Sistema de Administración de Justicia MCR-ASAJ

Es necesario tener presente que el producto que se quiere elaborar es un manual que permita llevar a cabo la prevención de procesos de victimización secundaria o revictimización por parte de los auxiliares de justicia, más específicamente como funcionarios del sistema de administración de justicia. El uso de éste, no tiene mayor complejidad, por lo tanto, su aplicación es como la de cualquier otro manual, ya que se hará de forma clara y concisa para que cualquier trabajador del campo psicojurídico esté en la capacidad de llevar a cabo el uso del mismo.

De esta manera, es importante tener presente que el concepto de Revictimización en donde según Soria (1998 citado en Jiménez, 2010) establece que es aquella que se produce cuando la víctima se pone en contacto con el sistema de administración de justicia y este la victimiza de nuevo por múltiples factores, relacionados con el procedimiento de aplicación de la ley penal y la búsqueda de información judicial, como lo son la falta de infraestructura física adecuada en las instituciones judiciales, demora en los procedimientos, protocolos de intervención invasivos, abusivos, deshumanizados y desconsiderados con la condición de la víctima, así como falta de capacitación de los funcionarios judiciales, entre otros.

Preguntas

1. ¿Considera que el producto es interesante como consulta?

- a) Indispensable.
- b) Obligatoria.
- c) Por gusto.
- d) otra. Cuál _____

2. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por adquirir un manual para su desarrollo profesional?

- a) entre \$150.000 y \$250.000.
- b) Entre \$300.000 y \$450.000.
- c) Entre \$500.000 y \$600.000.

d) Más de \$600.000.

3. ¿Qué medios facilitarían la compra?

a) Tecnológico (virtual)

b) Por establecimiento

(librería)

c) Puerta a puerta

d) otra. Cual _____

4. ¿Qué lo llevaría a comprar el manual?

a) Aprendizaje.

b) Curiosidad.

c) Obligación.

d) Trabajo de investigación
científica.

5. ¿Qué beneficios espera al obtener el manual?

a) Ahorrar dinero.

b) Obtener aprendizaje
profesional.

c) Fácil uso.

d) Calidad.

e) Durabilidad
(condiciones físicas).

6. ¿Qué factores harían que desistiera de la compra?

a) Precio.

b) Difícil acceso.

c) Poca credibilidad del
vendedor.

d) Malas condiciones del
producto.

7. ¿Con qué frecuencia compraría este tipo de productos?

a) Una vez al mes.

b) Semestralmente.

c) Anualmente.

8. ¿En qué nivel de necesidad ve la importancia de adquirir este tipo de producto para la institución en donde trabaja?

- a) Alto.
- b) Medio.
- c) Bajo.

9. ¿En qué nivel de importancia ubica la adquisición del producto para aportar a la solución del problema?

- a) Muy importante.
- b) No tan importante.
- c) Sin importancia.

10. ¿Considera que este tipo de producto puede contribuir al proceso de prevención en Revictimización por parte de los auxiliares del sistema de administración de justicia?

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) Me es indiferente.
- c) Totalmente de acuerdo.