

**GUÍA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS DE IMPACTO EN LA FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN**

TRABAJO DE GRADO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS EN VICTIMOLOGIA
BOGOTA D.C. JUNIO DE 2015**

**GUÍA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS DE IMPACTO EN LA FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN**

TRABAJO DE GRADO

**Ps.Msc. ORLANDO JIMÉNEZ
ASESOR**

**Carolina Aristizabal Quiceno 424698
Juan Carlos Melgarejo Villarreal 421763**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS EN VICTIMOLOGIA
BOGOTA D.C. JUNIO DE 2015**



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

La presente obra está bajo una licencia:

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

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

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.



Sin Obras Derivadas — No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.

“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

A Orlando Jiménez por su orientación, apoyo y enseñanza en este proceso de aprendizaje, a la planta de docentes por su colaboración y acompañamiento durante el transcurso de formación y crecimiento profesional.

Dedicatoria

A mi esposo y mi hijo que estuvieron apoyándome con amor y paciencia durante el proceso de mi carrera profesional e hicieron que confiara en mis capacidades.

Carolina Aristizabal

A mi familia, quienes han contribuido con mi proceso de formación personal y profesional y han estado sin excepción durante toda mi vida.

Juan Carlos Melgarejo

Tabla de Contenido

Resumen,	1
Justificación,	2
Psicología y el Derecho Penal Frente a las Víctimas de Delitos de Impacto,	4
Psicología,	4
Derecho,	4
Jurídica,	4
Psicología jurídica,	5
Psicología de las víctimas o victimología,	5
Víctima,	6
Revictimización,	7
Agresor,	9
Naturaleza de la Conducta,	9
Delito,	9
Qué es un Modelo de Intervención Psicojurídica,	11
Comprensión de víctimas ¿Por qué es víctima,	13
Marco Legal,	19
Marco Ético,	19
Planteamiento del Problema,	21
Objetivos,	23
Objetivo General,	23
Objetivos Específicos,	23
Método,	24
Estudio del Mercado,	24
a. Objetivo General del Estudio de Mercado,	24
b. Objetivos Específicos del Estudio de Mercado,	24
c. Descripción del Producto,	26
d. Nombre, Logo,	26

e.	Producto Básico,	27
f.	Producto Real,	27
g.	Producto Ampliado,	28
h.	Clientes – Segmentación,	29
i.	Mercado Potencial,	33
j.	Mercado Objetivo,	34, 36
k.	Mercado Meta	35
l.	Competencia,	42
m.	Directa,	43
n.	Sucedánea,	43
o.	Análisis de DOFA,	45
p.	Canal de Distribución,	45
q.	Análisis Presupuestal,	46
	Resultados,	47
	Conclusiones,	88
	Referencias,	89
	Apéndices,	93

Lista de Tablas

Tabla 1. Procesos de revictimización y herramientas para evitarla, 8

Tabla 2. Productos de la competencia, 44

Tabla 3. Análisis DOFA, 45

Tabla 4. Presupuesto de producción, 46

Lista de Figuras

- Figura 1. Logotipo de la empresa, 26
- Figura 2. Logotipo y slogan del producto, 27
- Figura 3. Localización geográfica de la Fiscalía General de la Nación, sede Ciudad Salitre, 30
- Figura 4. Localización geográfica de las Unidades de Reacción Inmediata URI, 30
- Figura 5. Localización geográfica de la Fiscalía General de la Nación, sede Paloquemao, 31
- Figura 6. Pregunta 1 de la encuesta, 35
- Figura 7. Pregunta 2 de la encuesta, 36
- Figura 8. Pregunta 3 de la encuesta, 36
- Figura 9. Pregunta 4 de la encuesta, 37
- Figura 10. Pregunta 5 de la encuesta, 37
- Figura 11. Pregunta 6 de la encuesta, 38
- Figura 12. Pregunta 7 de la encuesta, 38
- Figura 13. Pregunta 8 de la encuesta, 39
- Figura 14. Pregunta 9 de la encuesta, 39
- Figura 15. Pregunta 10 de la encuesta, 40
- Figura 16. Pregunta 11 de la encuesta, 40
- Figura 17. Pregunta 12 de la encuesta, 41
- Figura 18. Pregunta 13 de la encuesta, 41
- Figura 19. Pregunta 14 de la encuesta, 42
- Figura 20. Competencia directa y sucedánea, 42
- Figura 21. Guía página 1, 47
- Figura 22. Guía página 2, 48
- Figura 23. Guía página 3, 49
- Figura 24. Guía página 4, 50
- Figura 25. Guía página 5, 51

Figura 26. Guía página 6, 52
Figura 27. Guía página 7, 53
Figura 28. Guía página 8, 54
Figura 29. Guía página 9, 55
Figura 30. Guía página 10, 56
Figura 31. Guía página 11, 57
Figura 32. Guía página 12, 58
Figura 33. Guía página 13, 59
Figura 34. Guía página 14, 60
Figura 35. Guía página 15,61
Figura 36. Guía página 16, 62
Figura 37. Guía página 17, 63
Figura 38. Guía página 18, 64
Figura 39. Guía página 19, 65
Figura 40. Guía página 20, 66
Figura 41. Guía página 21, 67
Figura 42. Guía página 22, 68
Figura 43. Guía página 23, 69
Figura 44. Guía página 24, 70
Figura 45. Guía página 25, 71
Figura 46. Guía página 26, 72
Figura 47. Guía página 27, 73
Figura 48. Guía página 28, 74
Figura 49. Guía página 29, 75
Figura 50. Guía página 30, 76
Figura 51. Guía página 31, 77
Figura 52. Guía página 32, 78
Figura 53. Guía página 33, 79
Figura 54. Guía página 34, 80
Figura 55. Guía página 35, 81
Figura 56. Guía página 36, 82

Figura 57. Guía página 37, 83

Figura 58. Guía página 38, 84

Figura 59. Guía página 39, 85

Figura 60. Guía página 40, 86

Figura 61. Guía página 41, 87

Lista de Apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta para funcionarios de la Fiscalía General de la Nación, 94

GUÍA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS DE IMPACTO EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Resumen

En este trabajo se buscó establecer parámetros que concienticen y además prevengan la revictimización de víctimas de alto impacto, esto por medio del reconocimiento de la condición de la víctima y las posibles dinámicas que permiten un desempeño apropiado de estas en el sistema jurídico, planteando estrategias en las que los funcionarios del sistema (Fiscalía general de la nación) (CAV) mejoren su habilidades en cuanto a la atención a las víctimas de los delitos de alto impacto que se plantean en el proyecto, siendo estos: homicidio, abuso sexual, terrorismo y secuestro. Además se implementaron métodos y conceptos psicológicos en los que se ubica la atención a la víctima como prioridad teniendo en cuenta su condición, con el fin, no solo de mejorar el sistema sino también la relación víctima-sistema judicial. Se brinda un estudio de roles basado en la revictimización en el que se planteó el manejo apropiado o inapropiado de cada caso que deben atender dichos funcionarios. Se vincularon las responsabilidades en el rol psicólogo jurídico desarrollando un método de intervención para prevenir la revictimización brindando al funcionario una asesoría para su labor de atención a usuarios de víctimas de alto impacto en la ciudad de Bogotá.

Palabras claves: victimización (SC55716), intervención (SC26323), delito (SC12430), psicología (SC41760), prevención (SC40290)

Justificación

Colombia es un país que a través de la historia ha estado en constante conflicto y aunque en los últimos años los índices de pobreza en el país han disminuido, aún cuenta con un porcentaje alto de colombianos que viven en deplorable situación económica (Domínguez, 2013). Dentro de la constante violencia con la que convivimos los Colombianos a diario, encontramos un alto número de delitos de impacto, estos afectan tanto física como psicológicamente a un sin número de habitantes, sin distinguir edades o estratos sociales, aunque las cifras dadas por parte de la alcaldía de Bogotá afirman que estos delitos han disminuido, es una realidad distinta la que vemos a diario en los periódicos o en los noticieros. La ciudad de Bogotá cuenta con diferentes entes regulatorios de la rama judicial en los que se puede apoyar la ciudadanía para realizar las respectivas denuncias de los delitos de impacto, en estas entidades las víctimas son atendidas en distintas instancias.

Se ha encontrado que un inadecuado proceso en la atención a las víctimas que se puede presentar desde el mismo momento en el que la víctima denuncia, puede generar una victimización, donde el sujeto se encuentra afectado en varias de sus áreas de ajuste, lo cual genera exacerbación de los síntomas psicológicos como lo son ansiedad, miedo, desesperanza, impotencia y síntomas físicos como las náuseas, dolores estomacales, hiperventilación, dolores de cabeza, disminución de las barreras inmunitarias del cuerpo entre otras (Wasserman & Ellis, 2007). A largo plazo se ha observado que estas personas han presentado síntomas como inseguridad, miedos, desconfianza hacia los demás, depresión y síntomas de estrés postraumático.

El no tener un correcto manejo psicojurídico de estas víctimas conllevan no solo a una afectación física y emocional para la víctima, sino también una serie de gastos económicos para el estado con el fin de reestablecer derechos como los gastos médicos, legales, reparación de daños físicos, incapacidades, gastos administrativos de denuncias etc., Wasserman y Ellis (2007), que son los que por normatividad da el estado a las víctimas de determinados delitos.

Cada día, debido al aumento en la recepción de víctimas en los despachos de abogados, agentes civiles y entidades del estado, se están requiriendo de más y diferentes estrategias para

determinar el manejo y trato adecuado que se debe brindar a las víctimas de delitos de impacto, con el fin de minimizar los daños psicológicos, los cuales deben ser evitados.

Durante la recepción del caso es importante establecer una guía que permita determinar las secuelas psicológicas que deja un delito además de facilitar el proceso de detección de las secuelas del evento traumático (García, 2014).

Actualmente las denuncias que se realizan ante las entidades jurídicas cuentan con un conducto regular en donde el denunciante y/o la víctima (que dependiendo del caso puede, o no ser la misma), debe tener contacto con más de un funcionario durante el proceso, de acuerdo a esto se puede asumir que la víctima debe revivir una y otra vez el trauma que sufrió durante la violación de sus derechos mientras se realiza todo el proceso que puede durar años, haciendo que la víctima no logre durante un prolongado periodo de tiempo la recuperación psicológica y anímica para continuar, y por el contrario agrava más el daño psíquico que sufrió.

Desde el punto de vista psicojurídico, es necesario que los casos de delitos de secuestro, homicidio, extorsión, terrorismo y delito sexual tengan además del debido proceso judicial, un trato adecuado en la condición de las víctimas para no recurrir en la victimización, y desde el inicio del proceso mostrar apoyo y el mayor profesionalismo en cada uno de los casos.

El desarrollo de un modelo psicojurídico, permite como herramienta, generar una atención más apropiada a las víctimas de delitos que día a día se presentan en la fiscalía para su atención y orientación. Este modelo es útil para el desarrollo de las labores que realiza la fiscalía, facilitando, mejorando y presentando herramientas mediante este producto que desarrollan y orientan a una atención más efectiva y apropiada de intervención de las personas. El modelo de intervención permite que la psicología jurídica impacte desde sus propios saberes en el mejoramiento de procesos, dado que este producto impacta en el desarrollo de atención de problemáticas sociales y por tanto en las personas víctimas de delitos que esperan y necesitan un servicio de calidad, pues la propia disciplina permite que el desarrollo de productos como el presente modelo impacte de manera significativa y positiva en la sociedad.

Psicología y el Derecho Penal Frente a las Víctimas de Delitos de Impacto

Hoy en día, es importante para la sociedad entender diferentes comportamientos presentes habitualmente en las personas que nos rodean, la psicología en los últimos años ha jugado un papel importante siendo complemento de diferentes áreas de estudio como la sociología, política, filosofía, antropología, lógica e inclusive en el derecho.

En el desarrollo de este trabajo se hablará principalmente de la relación que ha surgido entre la psicología y el derecho penal en cuanto al trato que se brinda actualmente a las víctimas de delitos de impacto, para efectos de la investigación en primera instancia se deben tener claros los siguientes conceptos:

Psicología

“Es la ciencia que tiene como finalidad investigar los fenómenos psíquicos o conjunto de hechos que forman subjetivamente la experiencia interna y que son observados como manifestaciones del funcionamiento global del organismo humano” (Pinzon, 1996, p. 27). La psicología significa etimológicamente “ciencia del alma”, actualmente es una ciencia que ofrece las mismas garantías, la seriedad y la eficiencia que el resto de las disciplinas biológicas (Lopez, 1980).

Derecho

El Derecho es el conjunto de deberes y normas que confieren facultades para establecen las bases de la convivencia social, la práctica del derecho tiene como objetivo ofrecer a todos los miembros de la sociedad seguridad, certeza, igualdad, libertad y justicia (Pereznieto & Ledesma, 1989). Un concepto importante dentro del estudio del derecho es lo jurídico, ya que es el concepto que está directamente ligado a la psicología y es el que nos introduce en el estudio y la práctica de la psicojurídica siendo el tema central de este estudio.

Jurídica

Habla de los comportamientos de los seres humanos con relación a un determinado sistema de derecho y el modo en que éste funciona correctamente, estos comportamientos no son

únicamente proposiciones normativas, por el contrario consisten en actividades, acontecimientos, personas, relaciones entre personas, procedimientos, orientaciones interpretativas, prácticas legales o ilegales de órganos públicos y particulares (Ferrajoli, 2008).

Es en este punto en donde se puede establecer la relación entre el derecho y la psicología en cuanto a cómo esta construye positivamente durante el tratamiento, seguimiento, investigación y en general todo el proceso de los casos penales en general. Para esto, la práctica de ambas ciencias ha determinado el concepto de psicología jurídica, siendo esta una rama principalmente de la psicología.

Psicología Jurídica

Es una rama de la psicología que trata de aplicar los conocimientos y técnicas básicas y experimentales de la psicología al estudio de la conducta humana dentro del ámbito legal, en contextos como tribunales, penitenciaría o asistencia víctimas, teniendo en cuenta los conceptos de derecho y psicología podemos concluir que la psicología jurídica estudia la conducta humana con el fin de configurar las leyes por las que se rige una sociedad, su aplicación y las consecuencias que se puedan derivar de todo ello.

Esta rama cuenta con las siguientes divisiones en la práctica:

Psicología aplicada al derecho de familia, psicología jurídica aplicada al menor, psicología aplicada al derecho contencioso administrativo, civil, penal y laboral, psicología penitenciaria, psicología del testimonio y de los jurados, psicología de las víctimas o victimología, mediación, criminología y psicología policial y de las fuerzas armadas (Centro de Psicología Aaron Beck, 2014).

Teniendo en cuenta que el objetivo de esta investigación es diseñar un manual práctico con el fin de lograr una mejor atención a las víctimas, se va a hacer énfasis en la psicología de las víctimas o victimología.

Psicología de las Víctimas o Victimología

La victimología trata principalmente el estudio de las víctimas, esto se debe a que al hablar de delitos, por mucho tiempo se tuvo en cuenta únicamente la naturaleza del delincuente y se dejó de lado un factor importante como lo es la víctima, esta cumple un rol activo durante la victimización y todo el proceso penal, lo que puede causar repercusiones psicológicas y generar revictimización en el transcurso. Además de esto, es importante que los investigadores

establezcan los aportes tanto del agresor como de la víctima para que los hechos delictivos se llevaran a cabo, cabe aclarar que esto no significa que se le esté culpando a la víctima por haber sido agredida, si no que se refiere a que hay personas que presentan determinadas características que las hacen más propensas a ser víctimas (Díaz, 2014).

Víctima

Según la Organización de Naciones Unidas -ONU (2015), una víctima en Colombia es una persona que ha sufrido un daño y en consecuencia se le ha privado del cumplimiento de uno de sus derechos. Los derechos a los que se refiere este concepto deben haber sido reconocidos por un tratado internacional y adoptados en este caso por las leyes de Colombia.

Las víctimas además de presentarse individualmente por la violación de uno o varios derechos fundamentales, también se pueden presentar de forma colectiva afectando a grupos que han sido afectados directamente por la violación de uno o varios de sus derechos, teniendo en cuenta los delitos considerados en el código penal de Colombia, son diferentes las conductas que están al margen de la ley con las que se puede ocasionar daño de algún tipo a las personas, para efectos de este trabajo se hablara específicamente de los tipos de víctimas de los delitos de impacto que se especifican anteriormente.

Víctima de Delitos de Impacto.

Víctima es la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, ya sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, dentro del marco de justicia en Colombia, víctima se refiere a la o las persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, y que a su vez este daño es legitimado para que el afectado pueda obtener justicia, verdad y reparación (ONU, 2015).

Niveles de Victimización.

En la literatura se pueden encontrar diferentes clasificaciones de los niveles de victimización, uno de ellos por ejemplo, depende de la persona que sufra la victimización: la victimización primaria es re refiere a la que sufre la victima directamente Hernandez (2011), la secundaria es la llamada revictimización, concepto clave en el proyecto, esta se refiere a toda acción u omisión que pueda causar mayores daños tanto físicos como psíquicos en la victima a la hora de buscar ayuda como por ejemplo los familiares de la persona afectada Echeburúa, De Corral y Amor (2002), y la victimización terciaria se presenta cuando la víctima es dejada de lado por el Estado o por las instituciones públicas o particulares que deben velar por el

cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, en este caso la víctima no recibe ningún tipo de apoyo cuando lo ha solicitado (Hernández, 2011).

Revictimización.

Este término es empleado al referirse a la experiencia que hace que una persona sea víctima en dos o más ocasiones, se pues presentar revictimización de diferentes formas, en primer lugar se da cuando la víctima es agredida en dos tiempos diferentes por el mismo delincuente o por uno diferente, en segundo lugar se puede presentar también cuando la víctima debe revivir una y otra vez su experiencia en el momento de ser interrogado o dar declaraciones debido a que durante el proceso en general no se emplean practicas adecuadas para que la persona victimizada no tenga repercusiones psicológicas (Equipo Psicosocial, 2010).

Refiriéndose a las instituciones públicas además de generar revictimización con procesos inapropiados como se mencionó anteriormente, también se puede presentar cuando una persona ha sido víctima y al tratar de buscar reparación es maltratada por alguna institución porque se le niega información, no se le reconoce como testimonio válido, no se le escucha con respeto o es juzgada, en estos casos se violan derechos por parte de la institución y por lo tanto existe revictimización(Equipo Psicosocial, 2010).

En la tabla 1 se pueden observar los procesos de revictimización comunes y las formas en las que se pueden evitar por parte de los funcionarios que tienen contacto con las víctimas.

Tabla 1.

Procesos de revictimización y herramientas para evitarla

Procesos de revictimización y herramientas para evitarla	
Acciones que generan revictimización	Sugerencias para evitar la revictimización
<p>Se sugiere la responsabilidad del hecho es del sobreviviente de violencia sexual Ejemplo: El profesional de salud le dice: Y que hacía a esa hora sola-o. Usted permitió que le hicieran eso Pudo haberse defendido. Con esa forma de vestir, como no iba a provocar esa situación. Porqué no averiguó quien era el acompañante Porqué no gritó o llamó a alguien en su ayuda. Porqué consumió o aceptó atenciones</p>	<p>Ser enfático en que el responsable es el agresor: Usted no tuvo la culpa de lo sucedido. El agresor es el total responsable de lo que sucedió. Se es víctima y no responsable del evento de violencia sexual Es usted muy valiente al contar lo sucedido y buscar ayuda.</p>
<p>Someter a la víctima a preguntas constantes y/o insistentes sobre los hechos sin tener claro el objetivo ni la competencia. ¿Cuántas veces sucedió? ¿Qué le decía?, ¿Qué le hacía? ¿Con que la amenazo? Entre otros detalles que no aportan al proceso y si reviven de forma reiterada la situación</p>	<p>Conocer claramente la competencia dentro de los procesos de atención. Para el sector salud la competencia es la recuperación de la salud, la realización adecuada de la historia clínica según lo descrito. El esclarecimiento de los hechos es competencia de la justicia</p>
<p>Responsabilizar a la persona sobreviviente de violencia sexual por el resultado del proceso judicial: Si no lo cogen (al agresor u agresora), es su culpa por no contar todo lo que paso (o por no dejarse tomar las muestras). Estuvo en sus manos meterlo a la cárcel, algo tuvo que hacer mal.</p>	<p>El resultado del proceso judicial no debe recaer en la víctima.</p>
<p>Actuar sin conocimiento y/o entrenamiento: esto se puede evidenciar, por ejemplo, en intentos de reconfortar o alentar minimizando lo que sucedió y diciendo que lo olvide. Es mejor que lo olvide, al final sólo la o lo tocaron”. Eso no fue nada, peor el caso de (...)” Hacer afirmaciones extremas frente al evento como “toda persona que ha sufrido violencia sexual, queda traumatizada para siempre y nunca puede recuperarse...”</p>	<p>Es indispensable conocer y desarrollar competencias para atención adecuada que promuevan la salud y su recuperación protección y la contención. Por ejemplo, la escucha del relato libre de la víctima, cuando se inicia la experiencia de atención a las VVS, puede dar buenos resultados por los retos que representa el direccionamiento con preguntas específicas. El prestador de salud debe desarrollar habilidades comunicativas tanto con el lenguaje verbal como no verbal que transmita credibilidad y empatía ante lo narrado o también debe saber consignar el relato en la historia clínica.</p>

Fuente: tomado de (Dirección General de Salud Pública, 2011)

Aunque bien es cierto que normalmente es la víctima la que se deja de lado durante el proceso pena, sin intención de dar protagonismo durante la investigación, también es importante mencionar diferentes factores y participantes dentro del marco del delito que hacen que la víctima lo sea.

Agresor

Se identifica como el autor del delito, existen diferentes creencias frente a las características de los agresores en general, como por ejemplo que son personas de estratos bajos o desadaptados sociales, aunque son características validas cuando se hace referencia a algún sujeto en específico, es un error generalizar estos aspectos.

Por otro lado, se encuentran dos rasgos en común que si se evidencian en cualquier caso cuando se habla de agresores: “Identificación con la necesidad de demostrar el poder y la dominación y la oportunidad de liberación de la rabia o frustración provocada o no por un déficit de su poder” (Ibañez, 2013, p. 61)

Naturaleza de la Conducta

De manera particular la ley enmarca sólo las víctimas por infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas Internacionales de Derechos Humanos. Algunas de estas conductas son: homicidio, desaparición forzada, secuestro, desplazamiento forzado, reclutamiento forzado, tortura, delitos contra la libertad e integridad sexual, Lesiones y tratos inhumanos y degradantes (ONU, 2015).

Delito

Delito es “la acción u omisión que castigan las leyes penales, es la conducta definida por la ley” (Manzanera, 2014, p. 31). De acuerdo con el Código Penal de Colombia, los delitos se clasifican dependiendo de su naturaleza y así mismo de acuerdo con su gravedad, tiene repercusiones que pueden ir desde multas económicas hasta varios años de cárcel.

Anteriormente se habían mencionado los diferentes delitos en los que se centra este trabajo, estos son nombrados como Delitos de impacto, esta clasificación se puede definir como todos aquellos delitos violentos, o que usen la violencia causando malestar social, desazón o preocupación, dentro de los Delitos de Impacto se encuentran los siguientes:

Secuestro.

“Se trata de la privación ilegítima de la libertad física de una persona, que es penada como delito por la mayoría de las legislaciones del mundo, como delito grave” (Bueno, 2008, p. 52).

Es uno de los delitos con mayor afectación social, comúnmente se realiza con el fin de obtener un beneficio económico a cambio de la libertad de la persona que se tiene en cautiverio, esto conlleva graves implicaciones morales y sociales y se abren las puertas a más delitos, frecuentemente la persona secuestrada se ve expuesta a sufrir de abusos, torturas, amenazas, golpes y sometimiento (Echeburúa & Corral, 2005).

Homicidio.

El homicidio es el acto irreparable de matar a otro y es, sin duda, una de las manifestaciones más violentas de la criminalidad, ya que niega el primero y más sagrado de los derechos, el de la vida, e impide de manera definitiva el goce de todos los demás (Ressler & Shachtman, 2005, p. 79).

Terrorismo.

“El terrorismo es la intimidación, esporádica u organizada, que esgrimen los débiles, los ambiciosos o los descontentos contra los poderosos” (Friedrich, 1975, p. 47)

En ocasiones el terrorismo da pie para confundir su concepto con el terror, pero se debe tener en cuenta que muchos de los actos que se usan para aterrorizar a la gente no son considerados como terrorismo, para dar una visión más clara a esto, podemos tener en cuenta los diferentes tipos de terrorismo: Terrorismo político, Terrorismo económico, Terrorismo callejero, Terrorismo doméstico, Terrorismo de estado, Terrorismo ecológico, Terrorismo empresarial (Rodríguez, 2012).

Delito Sexual.

Existen dos tipos de delitos sexuales: a) Acceso Carnal Violento se presenta cuando existe penetración del miembro viril, cualquier parte del cuerpo u otro objeto con fines sexuales por vía oral, vaginal o anal, b). Acto Sexual Violento son todas aquellas conductas sexuales que difieran del acceso carnal mediante violencia (García, López & Herrera, 1995).

Cabe resaltar que de cada una de estas clasificaciones se desprenden algunas otras, principalmente catalogadas por edades debido a que el proceso legal y el tratamiento difieren entre mayores y menores de edad.

Para dar paso a la reparación de las víctimas de diferentes delitos, se han establecido diferentes modelos de intervención psicojurídica, en su mayoría especializados en determinados delitos como por ejemplo maltrato intrafamiliar y en su mayoría atención a víctimas del conflicto armado. La elaboración de un modelo de intervención psicojurídica para víctimas de delitos de impacto no es posible sin antes entender que es un modelo de intervención y cuáles son sus componentes principales, como se menciona a continuación.

Qué es un Modelo de Intervención Psicojurídica

De acuerdo con la literatura, los tres componentes principales que debe tener un modelo de intervención psicojurídica deben ser:

1. La reglamentación jurídica para el desarrollo del trabajo de atención a víctimas.
2. La concertación social que reconozca la importancia del desarrollo de actividades de atención a víctimas con el fin de establecer su participación, su apoyo y su disertación.
3. Que los servicios de atención a víctimas cumplan con mínimos organizacionales referidos a una reglamentación interna, especialidad profesional en los agentes de atención, espacios físicos adecuados para la atención y manejo estandarizado para la recolección y manejo de la información de la que se tenga conocimiento en relación con el desarrollo de las actividades de asistencia a víctimas (Bocanegra & Nieto, 2010, p.118).

“La mayoría de las iniciativas de legislación internacional y local en diferentes países se basan en la ratificación del papel activo de la víctima en el proceso judicial, garantizando su participación, su información y su reparación” (Fatta, 2000 citado por Bocanegra & Nieto, 2010 , p.119).

Así mismo, el Estado ha propuesto otorgar beneficios económicos en pro del bienestar y la reparación de las víctimas, cabe aclarar que esto ha sido propuesto en base a intereses políticos, por consiguiente no es extraño encontrar que el dinero destinado para estas causas pocas veces sea dedicado a su fin, siendo las cosas de esta forma las instituciones, especialmente públicas pocas veces cuentan con los recursos adecuados para evitar la revictimización (Bocanegra & Nieto, 2010)

En el sistema de justicia colombiano, se busca brindar un apoyo integral a las víctimas desde el momento del inicio del proceso penal, con esto se busca que la participación de la víctima sea activa. Debido al alto número de casos que debe atender la fiscalía diariamente, este apoyo

integral no se ha logrado del todo, por lo cual el estado debe buscar la manera de cumplir con lo estipulado en los artículos 11 y 132 del Código de Procedimiento Penal referentes a los derechos de las víctimas.

Es el caso de la Ley 975 de 2005, referente a la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación -CNRR, habla sobre el concepto de reparación integral y lo que implica está dentro de las instituciones encargadas de la atención a las víctimas, esta ley tiene en cuenta que dentro de la reparación se debe incluir el esclarecimiento de la verdad, la reconstrucción de la memoria histórica, la aplicación de la justicia y las reformas institucionales, y por otro, el necesario balance que debe existir entre las reparaciones materiales y las simbólicas así como las reparaciones individuales y colectivas (Bocanegra & Nieto, 2010).

En los modelos de asistencia a víctimas en la ciudad de Bogotá se deben los conceptos usados para generar acciones y las técnicas de asistencia directa e indirecta así como los indicadores de impacto de los centros de atención tanto públicos como privados que tienen a las víctimas de delitos como usuarios.

La necesidad de modelo de atención psicojurídica hacia las víctimas de delitos de impacto se comprende en su totalidad cuando se logran entender las razones de por qué una persona llega a ser una víctima y más importante aún, porque estas mismas personas son propensas a ser víctimas no solo de uno, si no de varios delitos durante el transcurso de su vida, cayendo así en un estado constante de revictimización.

Comprensión de víctimas ¿Por qué es víctima?

Víctima de Abuso Sexual.

En el momento en que sin su consentimiento una persona es sometida o usada para la satisfacción sexual de otra, esta se convierte en víctima de abuso. Este se puede calificar desde la falta de conocimiento, engaño o confusión (incluso entre parejas).

En algunos casos el agresor puede actuar partiendo de la violencia física o emocional haciendo que la otra persona se siente humillada y vulnerada, en otras ocasiones el agresor puede aprovechar la confianza que se le ha depositado y sobrepasar los límites de la intimidad de su víctima; el abuso sexual no es explícitamente agresión o el acto de penetración, se considera desde el contacto físico de cualquier tipo hasta la ausencia de contacto como palabras subidas de tono, películas, fotografías, exhibicionismo erotización de la víctima (Veloza et al., 2011).

Víctima de Terrorismo.

En ocasiones el terrorismo da pie para confundir su concepto con el terror, pero se debe tener en cuenta que muchos de los actos que se usan para aterrorizar a la gente no son considerados como terrorismo, para dar una visión más clara a esto, podemos tener en cuenta los diferentes tipos de terrorismo: Terrorismo político, económico, callejero, doméstico, de Estado, ecológico, empresarial (González, 2006). En ese orden de ideas una persona que es afectada por cualquier tipo de amenaza, atentado con bombas, secuestro, asesinato o coacciones de manera sistemática puede considerarse víctima de terrorismo, son personas sometidas y aterrorizadas por población enemiga que se define como terrorista.

Víctima de Secuestro.

En los casos que una persona es privada de su libertad de manera ilegal se convierte en víctima de secuestro, este tipo de acto se comete con el fin de pedir a cambio dinero o demás exigencias a favor del agresor, en este caso reconocido como secuestrador. Este acto es clasificado de las siguientes maneras: secuestro por extorsión, secuestro económico, secuestro político, secuestro exprés, secuestro virtual, secuestro básico, secuestro improvisado, secuestro de aviación o auto-secuestro (Jiménez & González, 2002).

Víctima de Homicidio.

Una persona se convierte en víctima de homicidio cuando de manera premeditada, en defensa propia o involuntariamente se le quita la vida, así mismo los integrantes de su núcleo familiar se convierten en víctimas indirectas. Las víctimas de homicidio suelen ser afectadas por personas con cuadros de terquedad, impulsividad, dominancia, las víctimas son en su mayoría hombres y los principales motivos suelen ser conflictos relacionados con vivienda, familia, economía o creencias religiosas (Avilés, 2010).

Marco Legal

El presente trabajo está orientado a garantizar los derechos de las víctimas y por tanto permitir en lo posible el bienestar de la misma. En la ley 1448 de 2011 promulgada por el Congreso de la República para beneficiar a las víctimas del conflicto armado permitiendo el goce de sus derechos a la verdad, justicia y la reparación con garantías de no repetición, para que se reconozca su condición de víctima y se dignifique a través de la materialización de sus derechos reconociendo su derecho primordial de buena fe donde se la reconoce como víctima desde el principio de la investigación (Palomino, 2012).

En Colombia se han establecido en el marco constitucional la importancia del abordaje a la problemática de las víctimas, el reconocimiento de las mismas, su protección, su orientación en el camino hacia la restitución y reparación integral de sus derechos (Unicef, 2006).

En la actualidad existen políticas públicas enfocadas en esta labor, buscando que el estado pueda asistir a las personas que han sido víctimas de delitos. La problemática del país Colombiano ha generado el inicio de nuevas alternativas, que permitan reestructurar y redefinir la manera en que se atiende a las víctimas, permitiendo que las nuevas estrategias sean más efectivas y respondan a las exigencias y necesidades de la población víctima (San Martín & Zañartu, 2009).

Dentro de la Ley 1448 de 2011, se considera la atención, asistencia y reparación a las víctimas del conflicto armado, por tanto se establece en personas que a causa de ese conflicto han sido víctimas de secuestro, masacres, desaparición forzada, minas, actos terroristas etc. A razón del conflicto armado existente en Colombia (Juristas, 2013).

En el artículo 3 de la Ley 1448 de (2011) de atención, asistencia y reparación integral de víctimas se describe la condición de víctima en consideración, sin embargo, se excluye “las víctimas quienes hayan sufrido un daño en sus derechos como consecuencia de actos de delincuencia común” (p. 3) Para tal efecto debe considerarse la definición de víctima contenida en el mismo artículo. Es importante que la víctima sea reconocida en el sistema jurídico.

Art. 3^a Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al derecho internacional humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno (Ley 1448, 2011, p. 1).

En la labor de garantizar el cumplimiento de los derechos o la reparación de los mismos, permiten que sean valorados principios fundamentales de la persona, es decir que también hacen parte de los principios a tener en cuenta en el proceso de atención o asistencia a las víctimas, para lo cual se contempla el artículo 4º de la Constitución Política de Colombia (1991) referente a la dignidad humana

El fundamento axiológico de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación, es el respeto a la integridad y a la honra de las víctimas. Las víctimas serán tratadas con consideración y respeto, participarán en las decisiones que las afecten, para lo cual

contarán con información, asesoría y acompañamiento necesario y obtendrán la tutela efectiva de sus derechos en virtud del mandato constitucional, deber positivo y principio de la dignidad (p.1)

Todo esto fundamental en el desarrollo de garantías en donde.

Art. 4ª El Estado se compromete a adelantar prioritariamente acciones encaminadas al fortalecimiento de la autonomía de las víctimas para que las medidas de atención, asistencia y reparación establecidas en la presente ley, contribuyan a recuperarlas como ciudadanos en ejercicio pleno de sus derechos y deberes (Ley 1448, 2011, p. 2)

Para lo cual se otorga el principio de buena fe y las personas pueden exponer su situación bajo los medios legalmente aceptados y a su vez prevenir la revictimización, de la mano de propuestas legales que pretenden evitar el delito como tal, por ejemplo la Ley 1146 de (2007) la cual se incluye normas para la prevención de la violencia sexual garantizando la atención integral de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente (Juristas, 2013) Para lo cual se identifica la agresión como un factor activo en muchos delitos de impacto en los que se pretende “utilizar fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor” (García, 2014, p. 4)

Más para una adecuada atención a víctimas como lo son el capítulo tercero de lesiones personales en que se incluye la protección a personas que sufren lesiones psicológicas donde el victimario pagaría hasta 5 años de prisión, para lo cual el marco legal está principalmente enfocado en las premisas en que se basa el desarrollo de la guía para atención a víctimas de delitos de impacto (Cerezo, 2010).

Dentro del Código Penal Colombiano Ley 599 de (2000) se reconoce a las víctimas de delitos y se declara un capítulo a las mismas, su reconocimiento y su trato. En la Fiscalía General de la Nación, en el centro de atención a víctimas también se realizan labores de orientación con los usuarios (víctimas de delitos). Las víctimas tienen derecho a recibir tal orientación (derecho a recibir información), artículo 136 del Código Penal Colombiano que estipula que siempre que se demuestre que se acude en calidad de víctima a la Fiscalía general de la nación, esta tiene el deber de informar a la víctima sobre las diferentes organizaciones a las que puede dirigirse para obtener apoyo, el tipo de apoyo o de servicios que puede recibir, el lugar y el modo de presentar una denuncia o querrela, las actualizaciones subsiguientes a la denuncia y su

papel respecto a aquellas, el modo y las condiciones en que puede pedir protección, las condiciones en que de modo gratuito puede acceder a asesoría o asistencia jurídica, asistencia o asesorías psicológicas y otro tipo de asesoría, los requisitos para acceder a una indemnización, los mecanismos de defensa que pueden utilizar, el trámite dado a su denuncia o querrela (Veloza et al., 2011).

Según los principios generales a lo anterior encontramos que la constitución política determina igualdad, es decir, que las víctimas tengan igualdad de garantías y de participación del sistema jurídico en el cual se permita asistencia y atención de las víctimas sin prejuicios o exclusión.

La Constitución Política de Colombia de (1991) en su artículo 13 se profundiza en el derecho a la libertad e igualdad donde las personas recibirán la misma protección y trato de las autoridades donde 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. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. En el cual los hombres deben comportarse adecuadamente con las demás personas en el desarrollo de su propia libertad (Palomino, 2012).

La ley 750 de (2002) fue creada mediante se regulo lo relativo a la prisión domiciliaria y el trabajo comunitario para la mujer cabeza de familia. Dentro de la cual la infractora será colocada en prisión domiciliaria de acuerdo a lo establecido por el juez. Significa que si una mujer comete un delito pero que a su vez, ella no represente ningún riesgo en general para las demás personas, podrá cumplir con la pena determinada en su lugar de vivienda.

Es decir, que al posiblemente cometer delitos de impacto quedara por fuera de este tipo de ejecución de pena si se cumplen las condiciones ya mencionadas. Sin embargo, las personas que participaron en delitos de genocidio, homicidio o delitos contra cosa o bienes protegidos por el derecho internacional humanitario, extorsión, secuestro o desaparición forzada están bajo disposición del sistema penal con penas que aplican con la respectiva rigurosidad contenido en la medida penal para garantizar esta seguridad (Ley 1453 de, 2011) Según la ley 1098 de (2006), donde se establecen restricciones pertinente a la restricción de beneficios judiciales y

administrativos, restricción que son aplicables a causa de la realización de delitos de impacto, de igual manera se refiere el artículo 199 mediante el cual se establece que “Cuando se trate de los delitos de homicidio o lesiones personales bajo modalidad dolosa, delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, o secuestro, cometidos contra niños, niñas y adolescentes” (p. 232) no tendrán beneficios judiciales y por tanto serán privados de la libertad de acuerdo a su proceder.

Lo anterior de acuerdo allá Ley 106 de (2004) que presenta el artículo 1º, donde explícitamente se establece el derecho a la libertad, donde una persona solo puede ser privada de su libertad según el mandamiento judicial o por motivos legales que han sido establecidos por ley. Artículo 306, mediante el cual el fiscal solicita al juez de control de garantías imponer una medida de aseguramiento, presentando los elementos necesarios que sustenten la medida de aseguramiento

El artículo 307 Ley 599 (2000) del Código Penal que establece las medidas de aseguramiento (privativas- no privativas de la libertad). Los artículos del procedimiento penal 306 y 307 de la ley 906 de (2004) establece lo que podría ser un beneficio o mecanismo sustitutivo, a los cuales se acoge a la respectiva medida de aseguramiento o no, según el tipo de delito, en constancia al presente trabajo referimos el interés o el enfoque directo a delitos de impacto.

En el artículo 83 Ley 599 (2000) del Código Penal se encuentra contenidos los términos de prescripción de la acción penal, donde se expresa referente a la prescripción por tiempo lo siguiente, ninguna pena prescribirá en un tiempo inferior a 5 años ni superior a 20. Sin embargo esta ley se acoge a la ley 1426 de (2010) en su Artículo 1ª donde “El término de prescripción para las conductas punibles de genocidio, desaparición forzada, tortura, homicidio de miembro de una organización sindical legalmente reconocida, homicidio de defensor de Derechos Humanos, homicidio de periodista y desplazamiento forzado, será de treinta (30) años” (p. 1) Sin embargo existe un término para la prescripción para lo cual se adiciona el artículo 83 de la ley 599 del (2000) en el cual se presenta:

El término de prescripción para las conductas punibles de genocidio, desaparición forzada, tortura y desplazamiento forzado, será de treinta (30) años. En las conductas punibles que tengan señalada pena no privativa de la libertad, la acción penal prescribirá en cinco (5) años (p. 29).

En el artículo 103 del Código Penal se establece para el homicidio lo siguiente “El que matare a otro, incurrirá en prisión de doscientos ocho (208) a cuatrocientos cincuenta (450) meses” (Palomino, 2012, p. 36) Lo Anterior acorde a ley 890 de 2004, por la cual se modifica y adiciona al código penal, principalmente el art. 1 el cual establece que ninguna pena de privación de libertad puede ser mayor a 60 años (Palomino, 2012).

Los delitos de impacto también impactan en las relaciones internacionales por lo cual la ley 195 de (1995) contiene la convención para prevenir y controlar actos que tengan trascendencia internacional. Y mediante el cual están contenidos los siguientes artículos: que permiten prevenir los acontecimientos como sancionar las acciones, en el artículo 1 los Estados contratantes se obligan a cooperar entre sí, tomando todas las medidas que consideren eficaces de acuerdo con sus respectivas legislaciones y especialmente las que se establecen en esta convención, para prevenir y sancionar los actos de terrorismo y en especial el secuestro, el homicidio y otros atentados contra la vida y la integridad de las personas a quienes el Estado tiene el deber de extender protección especial conforme al derecho internacional, así como la extorsión conexa con estos delitos (Palomino 2012).

Artículo 2o. Para los efectos de esta Convención, se consideran delitos comunes de trascendencia internacional cualquiera que sea su móvil, el secuestro, el homicidio y otros atentados contra la vida y la integridad de las personas a quienes el Estado tiene el deber de extender protección especial conforme al derecho internacional, así como la extorsión conexa con estos delitos (Ley 195 de 1995, p. 1).

También se debe tener presente el homicidio nombrado en el artículo 109 del Código Penal Ley 599 de (2000):

El que por culpa matare a otro, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a ciento ocho (108) meses y multa de veinte y seis unto sesenta y seis (26.66) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Cuando la conducta culposa sea cometida utilizando medios motorizados o arma de fuego, se impondrá igualmente la privación del derecho a conducir vehículos automotores y motocicletas y la de privación del derecho a la tenencia y porte de arma, respectivamente, de cuarenta y ocho (48) a noventa (90) meses (p. 38).

Por otro lado se encuentran las circunstancias de agravación punitiva para el homicidio culposo según la cual la Ley 1326 de (2009) expone la pena prevista en el artículo anterior la cual aumenta si al momento de cometer la conducta el agente se encontraba bajo el influjo de

bebida embriagante o droga o sustancia que produzca dependencia física o síquica y ello haya sido determinante para su ocurrencia, la pena se aumentará de la mitad al doble de la pena.

El compromiso de asistencia, apoyo y reconocimiento ha sido una posición que se promulga en el país y que esta expresada en gran medida en la ley de víctimas, en la cual también se realiza una invitación para gestionar o crear proyectos que beneficie a las mismas. La atención psicojurídica de las mismas debe ser analizada y mejorada permitiendo en lo posible un mayor bienestar en las víctimas que hacen parte del sistema jurídico debido a su propia condición.

No solamente se debe tener en cuenta la reparación de las víctimas a la cual tienen derecho, sino que la atención debe ser prestada de la mejor manera, razón por la cual es muy importante preparar a los funcionarios del sistema jurídico que tienen contacto con las mismas.

El producto presentado permite entonces desarrollar la labor de orientación de manera más adecuada, no solo se debe permitir la garantía de evitar en lo posible que los hechos delictivos se vuelvan a presentar sin que se deba permitir que la asistencia sea realizada de la mejor manera.

Marco Ético

La ética es un factor indispensable en el desarrollo del ejercicio profesional del psicólogo, este guía cada uno de los servicios que brinda el profesional a los usuarios de una atención psicológica con los más altos estándares de calidad y responsabilidad frente a los mismos. De esta manera se busca que los psicólogos ejerzan su profesión bajo unos criterios éticos que le permitan actuar de una manera correcta con los pacientes, reconociendo cuáles son sus deberes y derechos en los procedimientos que realiza.

De acuerdo a Ley 1090 de (2006) del Código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicólogos en el título II, disposiciones generales Dentro de las responsabilidades que tiene el psicólogos es brindar los más altos estándares de su profesión, reconociendo la responsabilidad que tienen frente a los casos y velar para que sus servicios sean usados de manera adecuada. Lo mencionado anteriormente se ve reflejado en el modelo de intervención psicojurídica para víctimas de delito de impacto ya que los funcionarios que prestan atención a las víctimas deben de adquirir una responsabilidad frente a cada caso que atiendan ya que de ellos depende que el usuario no tenga una revictimización a causa del proceso legal que inicia a la hora de implantar una denuncia. También se menciona que el psicólogo debe mantener los estándares de competencia reconociendo los límites y las limitaciones que tiene a la hora de brindar un servicio, por lo anterior los funcionarios encargados de recibir las denuncias de delitos de

impacto deben de reconocer hasta donde sus conocimientos y técnicas les permiten llegar en cada uno de los casos, pues podrían causarle un daño mayor a la víctima si se utilizan métodos en los cuales no se está cualificado.

El psicólogo en el ejercicio de su profesión tiene que velar por el derecho y privacidad de sus clientes, de este modo el Código de Ética Psicológico- CEP, estipula que el psicólogo no debe de revelar información alguna que haya obtenido de un usuarios en el desarrollo de su labor, esta solo debe ser revelada con el consentimiento de la persona y en el caso de no hacerlo puede provocar daños, en el caso de la intervención a victimas la información brindada por estas en de suma importancia para el desarrollo del proceso y solo debe de ser revelada a personas que estén vinculados al proceso.

Dentro de los deberes que debe cumplir el psicólogo en el ejercicio de su profesión frente a los usuarios de acuerdo al título II artículo 10 de la ley 1090 de (2006); de los deberes, derechos obligaciones y prohibiciones del profesional, el psicólogo debe de tener absoluta reserva sobre los pacientes, y todo lo que lo rodea como identidad, motivo de consulta salven el caso de ser solicitada por disposiciones legales.

El artículo 11 de la Ley 1090 de (2006) indica que ningún profesional puede aceptar una recompensa o beneficio por realizar su labor, pues es un deber atender a las personas y realizar los procesos de forma correcta sin dejarse llevar por motivos externo al de realizar su ejercicio profesional. La misma ley en su artículo 14 menciona que el psicólogo deber informar a los organismos competentes acerca de violaciones de los derechos humanos, condiciones de reclusión crueles, de la que sea víctima cualquier persona y de los cuales tuviera conocimiento en el ejercicio de su profesión.

Según el artículo 16 de la Ley 1090 (2006) manifiesta que el profesional en el desarrollo de sus actividades profesionales no debe de involucrar sus prejuicios a la hora de realizar su trabajo, pues su postura debe ser neutra y no debe de interferir en el transcurso de los procesos, por el contrario es necesario prestar un servicio óptimo a la comunidad independiente de las condiciones individuales de los sujetos. Por ultimo cabe resaltar que al momento del psicólogo entregar los informes a las instituciones u organizaciones requeridas, tanto los profesionales que lo entregan como las entidades que los reciben deben guardar la información de forma segura y solo utilizarla para el buen curso del proceso.

Planteamiento del Problema

El modelo de intervención psicojurídica busca evitar la revictimización, es decir, reconoce la condición de la víctima y las posibles dinámicas que permiten un desempeño apropiado de estas en el sistema jurídico y mediante la transformación de estrategias de atención e implementación de las mismas en el sistema judicial, lograr disminuir la revictimización al tiempo en que los funcionarios del sistema Fiscalía General de la Nación (CAV) mejoran sus habilidades o trato a las personas que han sido víctimas de delitos.

Del mismo modo, se implementan conceptos y métodos psicológicos que permiten establecer mejoras teniendo en cuenta la condición de las víctimas, siendo este útil, no sólo para el desarrollo de atención sino también en la relación víctimas-sistema judicial. Pues de este modo la actividad de las mismas en general a su condición psicológica será más apropiada para afrontar los procesos que se manejan rutinariamente en el sistema penal (Steller & TKöhnken, 1994).

Dentro de las responsabilidades o funciones de la psicología jurídica, en relación al rol del psicólogo se encuentra el reconocimiento de la revictimización y por tanto el manejo apropiado o el desarrollo de programas que la impidan, sin embargo, dentro de las responsabilidades de las demás profesiones con quienes se comparte el desarrollo de la dinámica judicial, es de saber, que muchas desconocen alternativas favorables en el trato víctima-funcionario.

Se establece y reconoce una problemática y cumpliendo funciones de la psicología jurídica y conceptos propios de este saber, se genera un modelo de intervención que permita un desarrollo y en cuanto a la prevención de la revictimización, adicionalmente la prevención de problemáticas sociales (Otín del Castillo, 2010). Todo esto hace parte de los programas que han llegado a inspirar el apoyo gubernamental, no sólo en el campo de la psicología jurídica sino en el campo de esta profesión en general, es decir, para el cual se espera genere un alto grado de inversión social (Becoña, Vázquez & Oblitas 2000).

Todo lo anterior reconoce la víctima y no abandona los factores que generan su revictimización; por tanto que deben ser tenidos en cuenta, sin embargo debido al desarrollo de este modelo y su aplicación, refieren únicamente a la prevención de la revictimización judicial. (Soria, 2006a).

El modelo de intervención psicojurídica, vincula las responsabilidades en el rol del psicólogo jurídico, en el desarrollo de una estrategia vinculada a la prevención de la revictimización, pues este producto permite una asesoría al funcionario (grupo multidisciplinar) que tiene como responsabilidad atender al usuario en el Centro de atención a víctimas de la fiscalía, más puntualmente de delitos de impacto en la ciudad de Bogotá.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un modelo de intervención psicojurídica para víctimas de delitos de impacto de la Fiscalía General De La Nación en Bogotá.

Objetivos Específicos

1. Definir y delimitar operacionalmente el concepto de intervención psicojurídica.
2. Establecer los indicadores para la identificación y restauración de víctimas de delitos de impacto de la Fiscalía general de la nación.
3. Diseñar un modelo para la intervención psicojurídica para víctimas de delitos de impacto de la fiscalía general de la nación.

Método

Estudio de Mercadeo

Objetivos General

Identificar y definir las características que debe tener el servicio de asesoramiento para las víctimas de delitos de impacto con el fin de elaborar un manual que cubra las necesidades de la institución posicionando el producto en un posible mercado de manera competitiva.

Objetivos Específicos

1. Especificar las particularidades en cuanto a la atención a delitos de impacto que brinda actualmente la Fiscalía con el fin de orientar el desarrollo de la guía.
2. Analizar las necesidades y falencias del cliente frente a la atención de las víctimas y mejorar el producto.
3. Mencionar las entidades judiciales que hacen parte del mercado potencial para la compra y uso de una guía de atención a víctimas.
4. Establecer el canal de distribución y de comunicación por los que se va a lograr el contacto con el cliente.

Justificación

La importancia de la guía de atención a víctimas de delito de impacto es cubrir una necesidad latente que se presenta al interior de la fiscalía general de la nación en los procesos llevados específicamente para delitos de abuso sexual, secuestro, terrorismo y homicidio con víctimas mayores de 18 años.

Inicialmente este proyecto se presenta para llevarse a cabo en los centros de atención a víctimas de la Fiscalía específicamente en el CAV, en donde se reciben denuncias de todos los delitos mencionados anteriormente, los cuales se clasifican como delitos de alto impacto. La finalidad es que el producto pueda extenderse para adecuar su uso a todas las sedes donde la fiscalía hace presencia; y los funcionarios tengan contacto directo con las víctimas.

Actualmente en el mercado no se encuentra un producto de este tipo, ni la Fiscalía hace uso de ningún manual o guía para brindar un trato adecuado a las víctimas, considerando que desde el punto de vista psicológico es importante tratar de forma adecuada a dichas personas, La *guía de atención a víctimas de delitos de impacto en la Fiscalía General de la Nación* busca lograr que dentro de la institución el trato hacia las víctimas por parte de los funcionarios sea más apropiado, y se minimice la repercusión y los daños durante el proceso judicial.

A continuación se presenta el estudio correspondiente, gracias al cual se lograra definir las oportunidades y las ventajas que tendrá este producto en el mercado, así como el contenido necesario de acuerdo a los requerimientos y procedimientos llevados a cabo dentro de la fiscalía general de la nación.

Presentación del Producto

El producto es presentado como “GUÍA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS DE IMPACTO EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN” , es un disco compacto (cd) que contiene almacenada información acorde a un modelo de intervención psicojurídica como forma de asesorar al grupo disciplinar (Funcionarios CAV) en la atención apropiada de las víctimas que previene la revictimización judicial. Se presenta de manera dinámica, donde los funcionarios deben manipular los diferentes ítems para ir avanzando en la presentación del modelo. Contiene información como: los principios que se deben tener en cuenta en la atención de la víctima de delitos de impacto. Cuenta también con ítems de presentación (evaluación y/o síntesis del tema presentado) que vincula al funcionario de manera activa y comprometida con la actividad, que en un futuro se espera permita la disminución de la revictimización secundaria en el CAV (Fiscalía).

Imagen y diseño de logo, marca y slogan



Figura 1. Logotipo de la empresa

La paleta tipográfica fue escogida buscando evocar modernidad y estabilidad. La tipografía palo seco presenta un estilo limpio, funcional y aséptico, además de facilidad para la lectura.

Para el Manual SAIV fue escogida la paleta cromática buscando dar dinamismo al manual, de manera que el usuario no se canse de ella, variando este en gama cromática en el cambio de tema. Los colores fueron escogidos buscando evocar las sensaciones que produce cada uno según la psicología del color

- El color amatista inspira: -Curación -Protección -Calma -Paz
- El color marrón tierra inspira: -Crecimiento -Preparación -Solidez -Salud -Calidez - Naturaleza -Seguridad Identificador Servicio de atención integral a víctimas
- El color ámbar inspira: -Cultura -Variedad -Abundancia -Originalidad -Raigambre

Marca de Producto



Figura 2. Logotipo y slogan del producto

La construcción del identificador evoca a la unión partiendo del concepto de integración haciendo una modificación de la fuente tipográfica para que se una a la otra por medio del espacio negativo. El icono de la guía de atención en cambio es algo más genérico para denotar el concepto de guía.

El color verde azulado inspira: -Serenidad -Sofisticación -Confianza -Calma -Paciencia

Producto Básico

Es un producto que genera varios beneficios pues permite que las dinámicas de atención a las víctimas sean acordes a la problemática, teniendo en cuenta la importancia de la víctima y por tanto la manera apropiada de recepción de información y generar la orientación, disminuyendo la posibilidad de revictimización. Posibilita también que las víctimas puedan proceder de manera más apropiada en el desarrollo de su situación jurídica, pues disminuye efectos psicológicos evidentes en la revictimización.

Producto Real

El producto cuenta con:

- Disco compacto: un disco compacto con la marquilla característica de la empresa que cuenta con la información (Modelo de intervención psicojurídica en víctimas de delitos de impacto en el CAV de la fiscalía General de la nación). Cuenta con un sistema de información dinámico que depende de la habilidad o actividad del funcionario para su avance. Cuenta con un test de evaluación que permite reconocer el avance en el desarrollo del conocimiento referente a la información presentada.

- Guía de uso del CD Cuenta con información adicional que orienta a los funcionarios en el uso apropiado del producto. Estableciendo procesos en su inicio, desarrollo y fin esperado.
- Caja protectora. Dentro de la presentación del producto, este cuenta con un sobre protector que permite llevarlo a cualquier lugar o guardarlo en lugares adecuados, sin que se dañe.

Producto Ampliado

El producto (Cd) Tiene una garantía de 2 años, si este ha presentado problemas en la presentación de la información, se hará el respectivo cambio de material, excepto si éste evidencia daño por mal uso. El producto está sujeto a actualización de la información presentada (modelos actualizados, técnicas a tener en cuenta) a la cual los compradores tendrán derecho durante los próximos dos años posteriores a su compra.

Se realizará semestralmente una capacitación y *coaching* (para ello es necesario contar con al menos 10 personas) que permita la profundización del tema o la resolución de dudas para poner en práctica de forma lúdica lo que se aprendió teóricamente con el contenido del CD y así lograr que los empleados estén llevando a cabalidad lo estipulado en el manual y por tanto cumplan con las expectativas formuladas en el objetivo.

Este proceso se realiza teniendo en cuenta que dentro de la institución se presenten cambio de personal, rotación dentro de las áreas, o ingreso de personal fijo y/o pasantes, logrando así que durante los dos años siguientes a partir de la adquisición del producto, todo el personal se encuentre en la capacidad de atender adecuada y eficazmente a las víctimas de delitos de impacto.

Utilizando los resultados de las charlas se verificará a partir de cifras el efecto que ha tenido la implementación de la guía en las diferentes áreas en las que los funcionarios tienen contacto con la víctima.

Factor Diferenciador de su Producto.

La Guía de atención a víctimas de delitos de impacto en la Fiscalía General de la Nación presenta líneas de actuación definidas en la práctica, pero que adicionalmente facilita la retroalimentación mediante una capacitación o acompañamiento que permite reforzar las ideas y evidenciar las maneras más comunes de error, vincula al funcionario en su propio actuar en relación con la víctima, gestionando cambios o retroalimentando su actuar en relación con su

función. No es una planilla de atención diseñada para cada disciplina sino que vincula las áreas multidisciplinariamente en función a un mismo propósito, prevenir la revictimización. La disponibilidad de medios de capacitación permite encontrar diferentes libros o manuales enfocados directamente en la asistencia adecuada a las víctimas de delitos de impacto en Colombia.

Dentro de las variables psicológicas que lo componen se establecen variables cognitivas principalmente (atención, memoria, inteligencia) como también el desarrollo de la percepción semántica.

Los seres humanos poseen una diversidad de métodos o estrategias para aprender, debido a la función del producto tomamos variables psicológicas que están altamente relacionadas con el área cognitiva del ser humano y por tanto, con la psicología cognitiva, que durante los últimos años ha desarrollado investigaciones enfocadas en el aprendizaje humano.

Teniendo en cuenta que la representación del contenido a aprender o a ser captado es de gran importancia no sólo para la persona que pretende enseñar sino para la que se quiere conocer, captar o aprender tal contenido o información.

Proceso de memoria, en la psicología cognitiva la información percibida debe permitirse permanecer almacenada para ser evocada cuando se considere necesario, es por ello que el proceso de memoria es tan indispensable, pues al interactuar y recibir información del producto que se presenta es necesario que la persona pueda almacenar cognitivamente información pertinente para posteriormente ser evocada y puesta en práctica. El proceso anterior no es distante de la conciencia de la persona, pues requiere conciencia para permitir a la información ser captada, del mismo modo conciencia para evocarla cuando se considere necesario.

También debe ser tenido en cuenta el desarrollo de aprendizajes que permite al ser humano tener un conocimiento más claro del medio que le rodea. Al tiempo que también se producen conocimientos relacionados a la experiencia existente.

Cientes

Fiscalía General de la Nación

Entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia. (Fiscalía General de la Nación, 2015).

Aunque la Fiscalía General de la Nación cuente con diferentes centros de atención al usuario, para efectos del desarrollo del proyecto nos vamos a enfocar específicamente en el centro de atención a víctimas ubicado en Carrera 29 No. 18-45 barrio Paloquemao.



Figura 5. Localización geográfica de la Fiscalía General de la Nación, sede Paloquemao.
Fuente. Tomado o de (Fiscalía General de la Nación, 2015)

La Fiscalía General de la Nación es un cliente institucional, con su sede principal ubicada en el barrio Ciudad Salitre de la ciudad de Bogotá, es una de las instituciones de la rama judicial del país que se encarga de velar por los ciudadanos, en esta institución se pueden realizar denuncias de los diferentes delitos estipulados en el código penal de Colombia, la fiscalía se encarga de llevar el debido proceso de investigación y seguimiento de los casos.

La Fiscalía General de la Nación es un entidad del estado sin ánimo de lucro, cualquier habitante de la ciudad de Bogotá, tiene acceso a los servicios que brinda esta entidad en beneficio de los ciudadanos para regular el funcionamiento de la sociedad representado en criterios definidos para personas naturales y jurídicas.

Con la presente guía se pretende generar competencias adecuadas en los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación que continuamente tienen un trato directo con las víctimas con el fin de entender y poner en práctica habilidades; evitar la revictimización, daño psicológico, ofrecer una orientación psicojurídica adecuada a la víctima y al ser un cliente institucional podemos hacer referencia a los principios y valores en los que se enmarca la institución y bajo los que se rigen sus procesos internos, estos son:

Los principios éticos del servidor de la Fiscalía General de la Nación, según lo previsto en el artículo 3 de la Ley 489 de 1998, recogidos a su vez de la Constitución Política son: “Buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad, y transparencia”, cuyo desarrollo permite a los servidores públicos de la entidad el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad” (p. 1).

En cuanto a los valores se pueden destacar:

Calidad. Gestión de la Fiscalía General de la Nación se inspira en la calidad en los servidores públicos, en el trabajo, en el servicio, en las relaciones humanas y en los procesos y procedimientos.

Efectividad. Consolidar, a través de resultados concretos, la credibilidad y la confianza de la comunidad en la institución. El uso eficiente y eficaz de los recursos, así como el logro de los objetivos, serán responsabilidad y tarea permanente de todos los servidores públicos.

Sentido de pertenencia. Tener un real espíritu de cuerpo e identificarse con la labor que se realice y con la institución.

Responsabilidad. La responsabilidad de la institución frente a la Constitución, a la sociedad, al país y a la comunidad internacional es el marco de actuación del quehacer diario de la misma.

Respeto. El respeto a la Constitución y a la ley, a la dignidad humana, a los derechos de los ciudadanos, es regla de comportamiento que obliga a todos los miembros de la Fiscalía General de la Nación.

Trabajo en equipo. Lograr los propósitos y metas comunes definidos por la entidad, mediante la coordinación, la cooperación y el trabajo mancomunado.

Honestidad. Además del cumplimiento y respeto por los preceptos constitucionales y legales, debe existir en la entidad coherencia entre lo que se es, lo que se cree y lo que se hace, tanto en la vida institucional como en la personal.

Lealtad. La lealtad y compromiso de todos los servidores públicos con la entidad y sus propósitos son un factor clave para el cumplimiento de la misión de la Fiscalía General y el fortalecimiento institucional.

Equidad. Imparcialidad en la toma de decisiones al impartir justicia, equilibrio en la adopción de determinaciones administrativas, rectitud, amabilidad en el trato con los clientes internos y externos.

Descripción conductual.

Haciendo referencia al proceso que se sigue normalmente al iniciar con el seguimiento de un caso de delito de impacto, se debe tener en cuenta que la víctima es la que toma la decisión de dar el primer paso al instaurar la denuncia penal en contra del o los agresores, es decir, la persona debe actuar activamente en el proceso, dentro del sistema jurídico ya sea frente a la fiscalía y/o los demás entes encargados, sin embargo, es por esta razón, que muchas de las víctimas optan por no denunciar la situación, pues pueden considerar que van a perder tiempo, dinero y posiblemente el proceso será largo y agotador, sin la seguridad de resolución o un término esperado por la víctima.

Las personas tanto naturales como jurídicas tienen la posibilidad de presentar la denuncia correspondiente ante las Unidades de Reacción Inmediata (URI), Salas de Atención al Usuario (SAU), Policía Nacional, Centros de Atención Inmediata CAI o Casas de Justicia. Dicha denuncia penal puede hacerse en forma verbal o escrita realizando una narración de cómo sucedieron los hechos, fecha y lugar, en caso de que la víctima conozca a los presuntos autores debe incluir todos los datos referentes a los mismos.

Es importante aclarar que los procesos realizados ante la fiscalía no tienen ningún costo y son de libre acceso debido a los derechos de la población en general y más específicamente las víctimas.

En el proceso de atención las víctimas pasan por una serie de etapas o programas de intervención psicojurídica debido a su condición de víctima de delito de impacto.

Mercado Potencial

Los esfuerzos de este proyecto están dirigidos inicialmente al trato de delitos denunciados específicamente en la Fiscalía General de la nación, pero de acuerdo con lo estipulado en el código penal de Colombia, existen varios entes judiciales a los que se puede acudir en caso de existir un delito de impacto, esto depende de la categoría del delito y de quien lo cometa, como ejemplo podríamos mencionar que una persona natural no puede ser juzgada de la misma forma que una persona jurídica, por consiguiente el ente que se debe encargar de una denuncia contra persona natural es diferente que una contra persona jurídica.

Teniendo en cuenta esto, el mercado potencial para este proyecto serían las instituciones que trabajan justicia, como son:

Procuraduría General de la Nación.

La Procuraduría General de la Nación, es la Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y las personerías. Conformada por cerca de 4 mil servidores, la Procuraduría tiene autonomía administrativa, financiera y presupuestal en los términos definidos por el Estatuto Orgánico del Presupuesto Nacional (Procuraduría General de la Nación, 2015)

Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República (CGR) es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas (Contraloría General de la República, 2015).

Corte Suprema de Justicia

La Corte Suprema de Justicia es la máxima autoridad. Se encarga de dar solución a los conflictos o problemas en asuntos penales, laborales y civiles que tengan los ciudadanos (Rama Judicial, 2014)

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Organización pública de referencia técnico científica que dirige y controla el sistema de Medicina Legal y Ciencias Forenses en Colombia. Prestamos servicios forenses a la comunidad y a la administración de justicia sustentados en la investigación científica y la idoneidad del talento humano en un marco de calidad, imparcialidad, competitividad y respeto por la dignidad humana. (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2014)

Mercado Objetivo

El mercado al que se va a dirigir el proyecto inicialmente es a la fiscalía General de la Nación, es una institución perteneciente a la rama judicial, las entidades de este tipo son las encargadas de hacer cumplir las leyes del país, proteger los derechos de los ciudadanos y decidir el castigo que deben recibir las personas o instituciones que no los cumplen, se decidió tomar esta institución como punto de partida debido a que es la encargada de llevar los procesos por delitos que afectan tanto física como psicológicamente a las personas y tienen un impacto fuerte en la víctima.

Mercado Meta

El mercado meta determinado para el proyecto, es el centro de atención a víctimas C.A.V de la Fiscalía General de la Nación ubicado en la Carrera 29 No. 18-45. Específicamente dirigido hacia los funcionarios de esta sede que tienen contacto con las víctimas de los delitos estipulados en el código penal: Secuestro, homicidio, delito sexual, terrorismo, extorsión

Se debe tener en cuenta que es necesario brindar un trato adecuado desde el momento en que la víctima realiza la denuncia y durante todo el proceso de investigación, los funcionarios que realizan acompañamiento y tratamiento como apoyo a la víctima, hacen parte del mercado meta.

Resultados del estudio de mercadeo

Para conocer las necesidades de los clientes y validar el producto se diseñó una encuesta de 14 preguntas, que permite en el mercado meta validar la viabilidad del mismo

1. ¿Durante los últimos seis meses la Fiscalía ha adquirido productos o servicios útiles para su desempeño como funcionario)

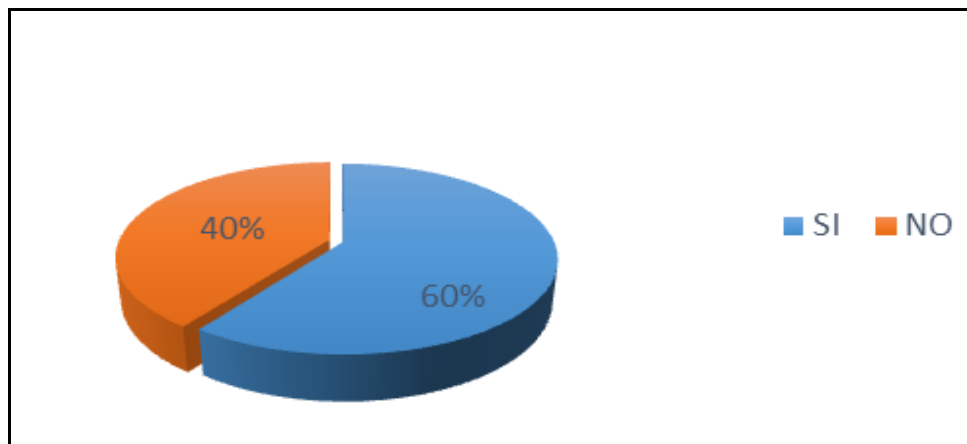


Figura 6. Pregunta 1 de la encuesta.

En la figura 6 se observa que el 60% de la población afirma que en la fiscalía se compran productos constantemente con el fin de mejorar el desempeño de las personas que trabajan allí.

2. ¿Cuántos productos útiles para su mejor desempeño dirigidos especialmente a su área de trabajo se han adquirido en la institución durante el último año)

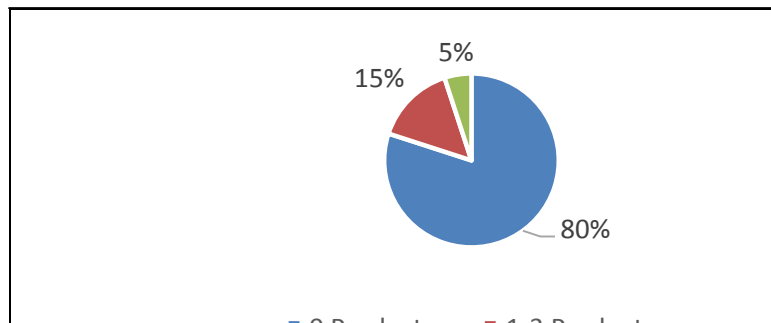


Figura 7. Pregunta 2 de la encuesta.

En la figura 7 se evidencia que el 80% de las personas encuestadas no recuerdan hacer uso de algún producto con el fin de mejorar su desempeño, esto refleja que la Fiscalía carece de materia que capacite y apoye a los funcionarios en las áreas de trabajo que lo requieren.

3. ¿Qué factores considera relevantes en un producto que la Fiscalía le brinde con el fin de que mejore su trabajo frente al trato con las víctimas?

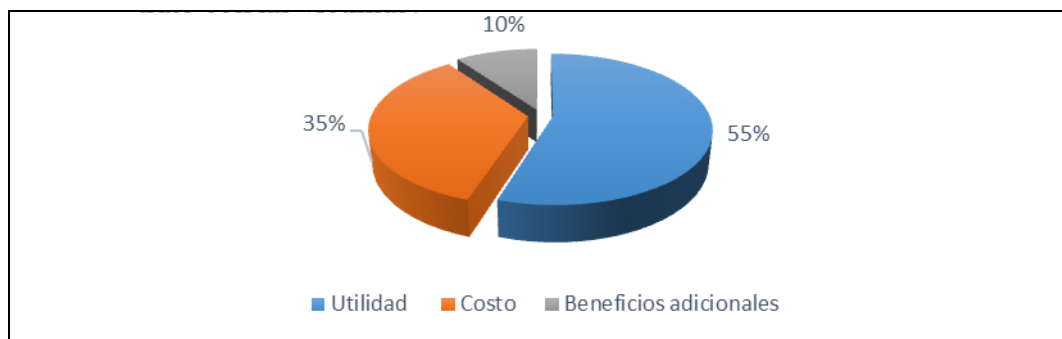


Figura 8. Pregunta 3 de la encuesta

La figura 8 muestra que dentro de los tres factores, el más importante para los funcionarios es la utilidad, en la fiscalía actualmente existe mucha inconformidad por parte de los usuarios en el momento de la atención, y esto se ve reflejado en el desempeño de los empleados, por tal motivo es importante que se tengan en cuenta requerimientos como productos que ayuden como guía en el trato hacia las víctimas y que sean de utilidad de acuerdo a la necesidad de los funcionarios

4. ¿Qué factores inhibirán la compra del producto que lo ayude como guía para dar buen trato a las víctimas?

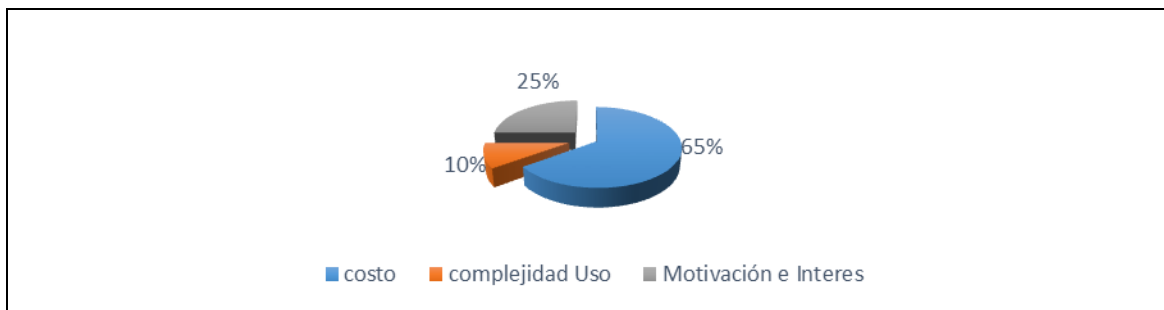


Figura 9. Pregunta 4 de la encuesta

En la figura 9 se evidencia que el factor por el cual las personas no adquirirían este producto sería por el alto costo que este puede llegar a tener, al ser un producto que no pagarían los funcionarios si no directamente la Fiscalía General de la Nación, este factor no afectaría en la adquisición para los funcionarios directamente.

5. ¿Cuántos modelos de atención psicojurídica tiene a su disposición actualmente en el desarrollo de su labor en la Fiscalía.

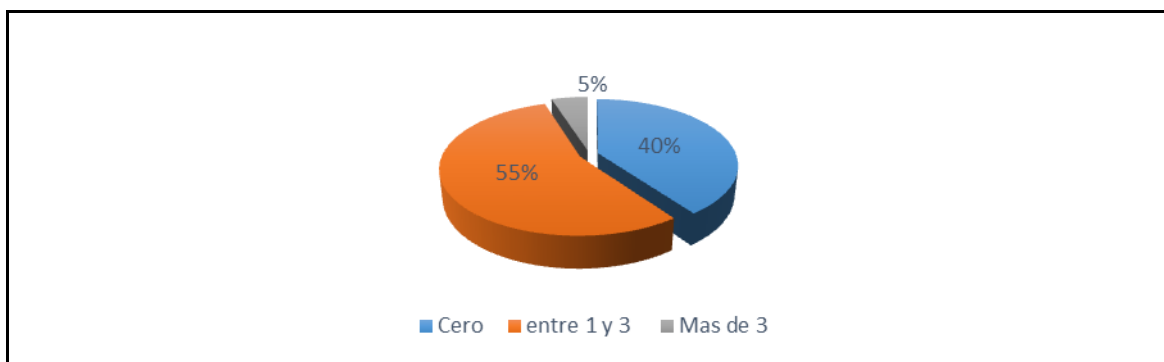


Figura 10. Pregunta 5 de la encuesta

De acuerdo a la figura 10 actualmente el 55% de los empleados identifican entre 1 y 3 manuales de atención psicojurídica que se emplean en la fiscalía, el 40% no recuerda ninguno, el servicio tiene la posibilidad de mejorar si se unifican dichos manuales y si resulta obligatorio para los funcionarios usar un manual dependiendo de los delitos que traten en la dependencia donde trabajan.

6. ¿Qué satisfacción han generado los productos o servicios orientados al desarrollo de su labor en la Fiscalía?-

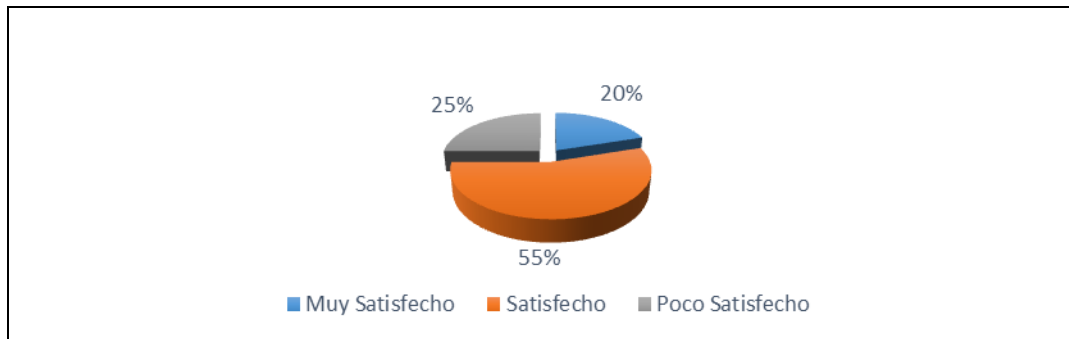


Figura 11. Pregunta 6 de la encuesta

Como se puede observar en la figura 11 el 55% de los funcionarios están satisfechos con las herramientas que tienen a su alcance para desarrollar su labor, pero para los usuarios de su servicio la atención es deficiente en muchos sentidos, lo cual indica que las herramientas de trabajo no son suficientes o de buena calidad.

7. ¿ Generalmente acostumbra a evaluar los productos o servicios con que cuenta para determinar la eficiencia de los mismos.?

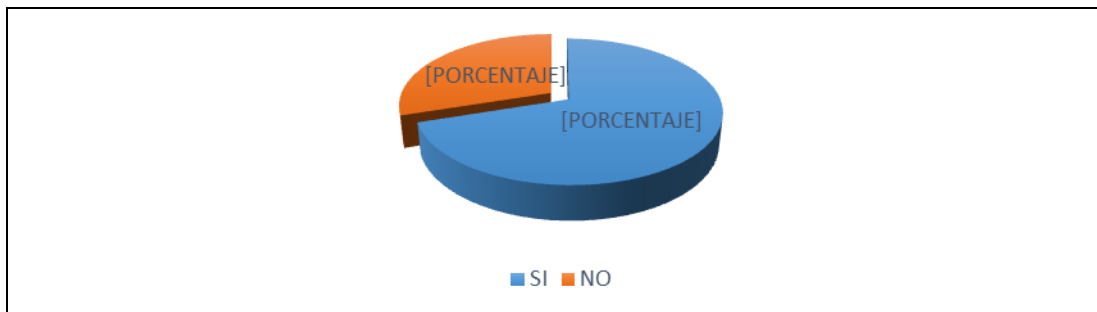


Figura 12. Pregunta 7 de la encuesta

Según la figura 12 es importante para calificar y cuantificar la eficiencia de los funcionarios que se califique también el apoyo o los conocimientos que aporta a estas herramientas como guías o manuales que usa constantemente para desempeñarse, de acuerdo a esto se logran identificar las falencias y así misma si el buen funcionamiento depende o no de las herramientas de apoyo.

8. ¿Cuentan con un distribuidor fijo para adquirir productos como guías o manuales?

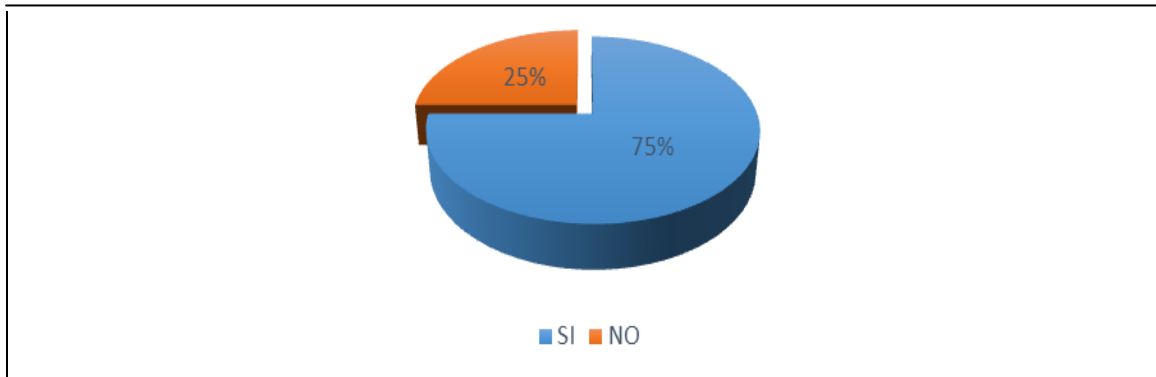


Figura 13. Pregunta 8 de la encuesta

En la figura 13 se puede observar que el 75% de las personas consideran que los materiales de apoyo que les brinda la fiscalía para el mejoramiento de su trabajo son, adquiridos al mismo proveedor.

9. ¿Cuándo la Fiscalía General de la Nación compra productos nuevos para mejorar su actividad laboral generalmente estos cuentan con beneficios adicionales?

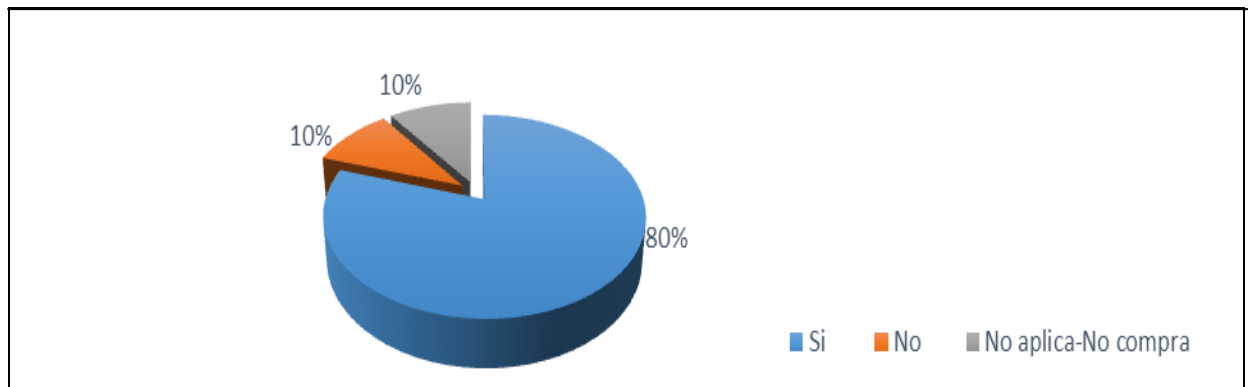


Figura 14. Pregunta 9 de la encuesta

Según la figura 14 los productos que se adquieren como material de apoyo para desarrollar la labor de los funcionarios normalmente incluyen beneficios adicionales, estos pueden estar representados en sesiones de afianzamiento de conocimiento o evaluaciones para saber los resultados del producto.

10. ¿Se promueve el uso de herramientas, productos o servicios para la correcta atención a las víctimas en la institución?

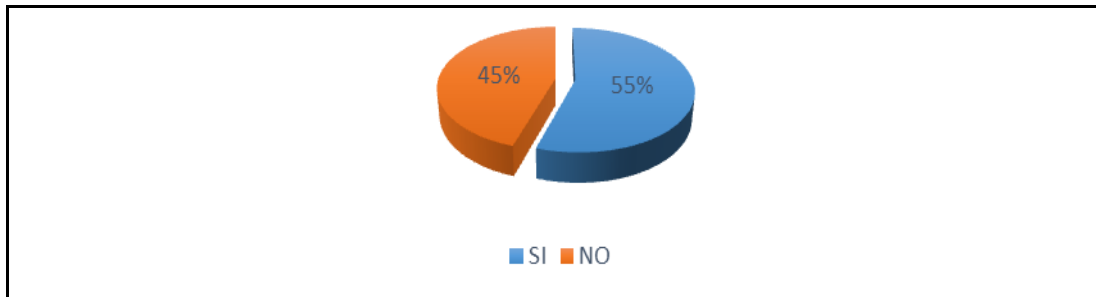


Figura 15. Pregunta 10 de la encuesta

La figura 15 nos evidencia que debido a la naturaleza del servicio que presta la Fiscalía General de la Nación es importante que apoye y exija el uso de estas herramientas por los funcionarios de todas las áreas que tengan contacto directo con las víctimas.

11. ¿Estaría dispuestos a implementar un manual para atención a víctimas en caso de que la Fiscalía lo adquiriera con el fin de mejorar el desarrollo de su labor?

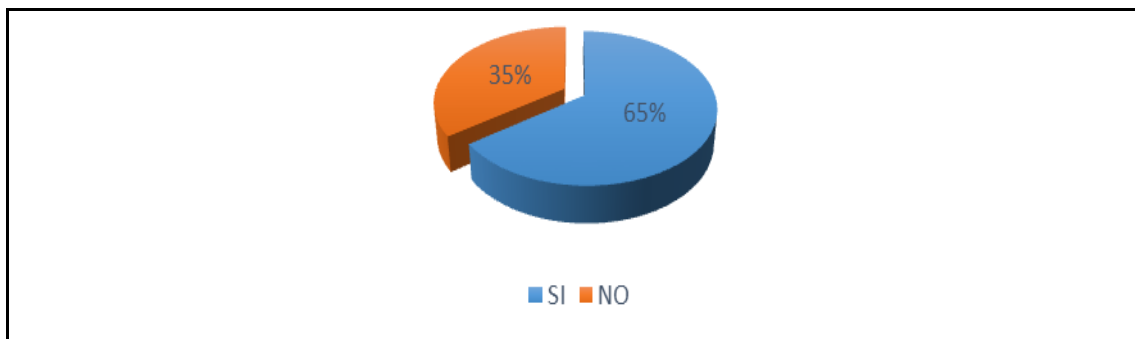


Figura 16. Pregunta 11 de la encuesta

Se puede observar en la figura 16 que el 65% de los funcionarios accederían a implementar en su labor diaria el uso de un manual a víctimas, es necesario que la fiscalía considere exigir su uso en cada área y así mismo corroborar que se está implementando de forma correcta y no dejarlo a elección del funcionario.

12. ¿Considera que los productos o servicios utilizados cotidianamente en su labor referente a las atención a las víctimas soluciona las problemáticas para la cual fueron diseñados?.

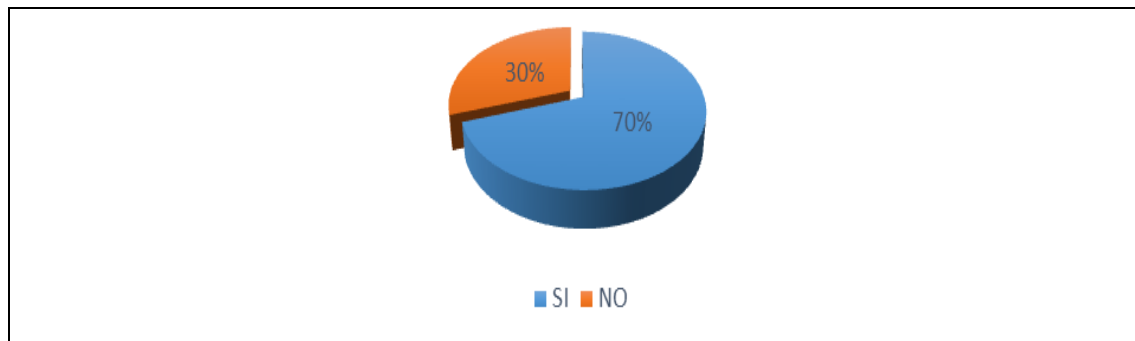


Figura 17. Pregunta 12 de la encuesta

La figura 17 nos muestra que, aunque el 70% contestaron de forma afirmativa es necesario aumentar el porcentaje de personas satisfechas con las herramientas que les brinda la institución debido a que esto se verá reflejado en la atención y la satisfacción de las víctimas durante todo el proceso que se lleve a cabo.

13. ¿Utiliza servicios o productos en medios informáticos que le permiten capacitarse para ejercer mejor su labor?

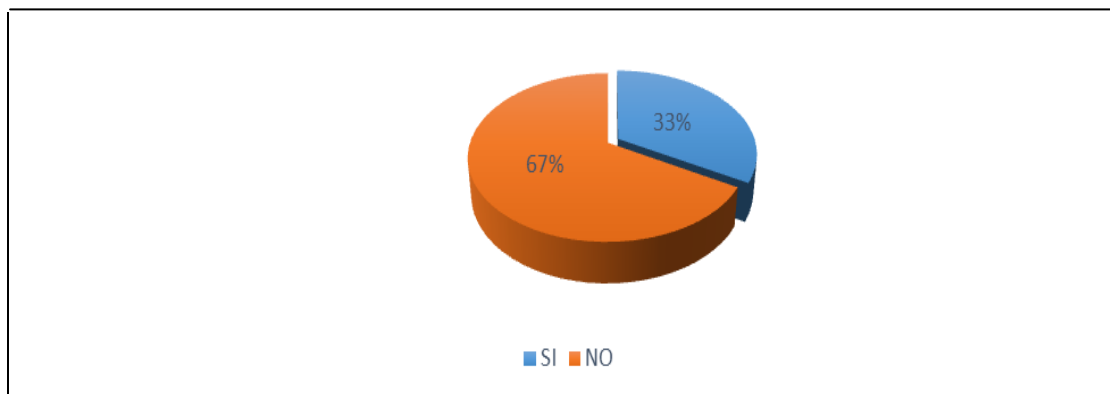


Figura 18. Pregunta 13 de la encuesta

Según la figura 18 actualmente la tecnología cuenta con un papel importante en el desarrollo de cualquier labor y muchas personas tienen acceso a ella en sus hogares o en sus trabajos, es necesario que las empresas e instituciones tanto privadas como públicas permitan a los funcionarios la capacitación a través de plataformas o medios informáticos.

14. ¿Cuánto tiempo libre dispone para prepararse y desarrollar un ejercicio más apropiado de su labor?

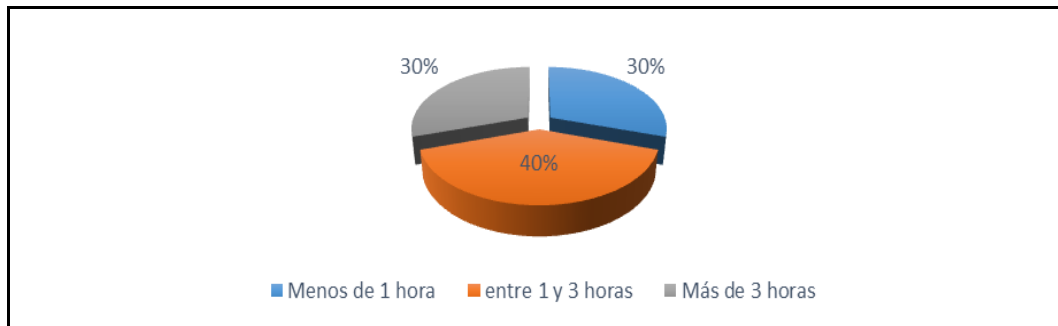


Figura 19. Pregunta 14 de la encuesta

Es de libre elección para la institución determinar el tiempo en el que el funcionario debe capacitarse al igual que el medio por el que lo hará, pero es importante tener en cuenta el tiempo del que disponen los empleados para dicha tarea, al ser de 1 a 3 horas el tiempo disponible es importante que el material no sea denso para así facilitar su estudio y entendimiento.

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas en funcionarios de la Fiscalía General de la Nación se puede evidenciar que si estarían dispuestos a adquirir el producto, también se demuestra que actualmente no se hace uso de un manual de Psicojurídica, por lo cual no se presta la atención adecuada a las víctimas de delitos de alto impacto.

Competencia

Identificamos como competencia cualquier institución que se encargue de brindar atención psicológica a víctimas y por consiguiente pueda en algún momento ofrecer un producto similar al nuestro usando su conocimiento y proceso de atención. Dentro de ellas podemos encontrar las siguientes:

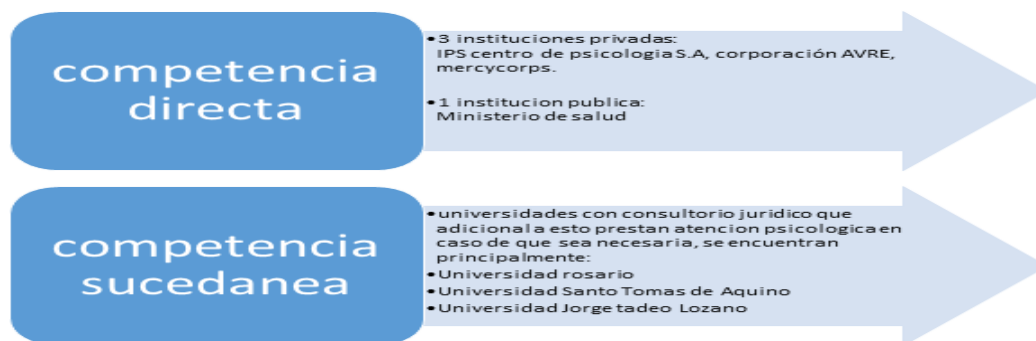


Figura 20. Competencia directa y sucedánea.

Competencia Directa.

En cuanto a la competencia directa a continuación se presentan diferentes organizaciones que dentro de los servicios que prestan incluyen asistencia psicológica y/o atención y acompañamiento psicojurídico para víctimas de diferentes delitos, todas a excepción del ministerio de salud son organizaciones privadas en donde las víctimas deben tener poder adquisitivo para adquirir estos servicios, adicional a esto debemos destacar que no son servicios prestados a organizaciones en forma de asesoría, sino que se presta directamente a las víctimas.

IPS centro de psicología SAS. Ofrecen servicio ambulatorio psicológico, esta organización se encarga de tratar problemáticas en general tanto de niños como en adultos, desde dificultades afectivas hasta problemas de drogadicción, cuentan con psicólogos profesionales, una debilidad latente en esta organización es que en los servicios que ofrece no se identifica en ninguno que haya algún tratamiento hacia víctimas de algún tipo, se centran básicamente en problemas cotidianos.

Corporación AVRE. Prestan un servicio de acompañamiento psicojurídico especialmente para víctimas de violencia política, en su página web tienen público un manual llamado “buenas prácticas en atención psicojurídica”, como desventaja, esta organización no cuenta con un manual de atención general para víctimas de diferentes delitos, únicamente para víctimas de delitos políticos como se mencionó anteriormente.

Mercycorps. Es una organización que dicta seminarios de atención psicojurídica, estos talleres se dictan en municipios alejados en donde el acceso a la justicia para los civiles es más complicada y menos eficiente, al detectar fallas en la atención a víctimas de delitos sexuales y de género la organización propuso el proyecto de capacitar a los funcionarios expertos e psicojurídica para que se brinden el trato adecuado a las víctimas.

Ministerio de salud. Promueve la afiliación y atención integral en salud; Abordaje psicosocial y salud mental; Prevención de la violencia sexual, intrafamiliar y comunitaria; y apoyo a mujeres desplazadas jefes de hogar de facilitación al acceso a oportunidades laborales, productivas y de prevención de la explotación doméstica y laboral.

Competencia Sucedánea

Se encuentran los Consultorio jurídico de diferentes universidades, ya que dentro de la ayuda que presta con su programa de Derecho, también se pueden encontrar algunas donde el apoyo psicológico hacia la víctima es parte del procedimiento que se sigue.

Descripción de los Productos de la Competencia

Tabla 2.

Productos de la competencia

Competencia	Producto	Descripción
IPS Centro De Psicología S.A.S	<ul style="list-style-type: none"> *Problemas de pareja * Dificultades afectivas * Ansiedad *Prevención de recaída *Problemas alimenticios *Problemas de salud *Evaluación neuropsicológica 	Se lleva a cabo con el fin de establecer las causas del problema o el problema como tal y usarla como guía para desarrollar procesos de intervención más acertados dependiendo del caso que se deba tratar.
Corporación AVRE	Manual de buenas prácticas en atención psicojurídica	En su página web se encuentra un documento PDF gratuito al que tiene acceso todo el público, con el fin de difundir las prácticas en atención psicojurídica, todo esto en base a las experiencias que tiene la corporación en el acompañamiento que ha brindado a diferentes víctimas a las que se les han vulnerado los derechos humanos.
Mercycorps	Seminario de prácticas psicojurídicas	Esta organización ofrece un seminario enseñando practicas psicojurídica a funcionarios de regiones alejadas del país que no tienen acceso a grandes centros de atención a víctimas

De acuerdo a lo analizado en los perfiles de la competencia, en la tabla 3 se observa el análisis de fortalezas y amenazas de la guía de atención a víctimas de delitos de impacto en la fiscalía general de la nación frente a los productos mencionados anteriormente.

Análisis DOFA

Tabla 3.

Análisis DOFA

Análisis DOFA	
Fortalezas	Debilidades
<p>Es un producto útil que da solución a una necesidad latente en el mercado.</p> <p>En el mercado no se encuentran guías de atención a víctimas para delitos de impacto.</p> <p>Debido a que diferentes organizaciones gubernamentales manejan el trato a víctimas de diversos delitos, el producto tiene la oportunidad de ampliar su contenido y gracias a esto su mercado.</p>	<p>Al ser un producto nuevo en el mercado, y teniendo en cuenta al tipo de organización al que está dirigido es posible que se dificulte dar a conocer el producto y sus beneficios.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>Es un producto novedoso debido a que en el mercado no se encuentra una guía referente al trato de víctimas de delitos de alto impacto.</p> <p>El tiempo de garantía aporta beneficios tanto a la organización como a la empresa debido a que se puede tener control en la efectividad que tiene el producto</p> <p>Fácilmente se puede modificar o incluir información en caso de existir estudios más recientes.</p>	<p>en la web se pueden encontrar manuales con tips generales de lo que se hace en una intervención psicojurídica aunque estos no sean de una fuente confiable.</p>

Fuente. Elaboración propia

Canales de Distribución

Debido a la naturaleza del producto que se va a ofrecer, y al estar complementado con sesiones de práctica y orientación, se hace necesario que la distribución del producto se realice directamente, es decir, debemos tener un contacto directo con el cliente, en este caso la fiscalía.

Con la venta directa buscamos enfocarnos en el cliente y así lograr adecuarnos a sus necesidades, además de prestar un servicio más cercano al tener conocimiento del control que se implementa internamente en el trato de casos de delitos de impacto hacia las víctimas, todo esto con el fin de mejorar la calidad del producto, y la percepción de los que finalmente van a recibir los beneficios frente al trato que se brinda en la fiscalía general de la nación.

El producto se va a promover por medio de las negociaciones directas con la fiscalía, adicional a esto se contará con una página web en donde se brinde la información necesaria acerca del producto y la importante labor que cumple un servicio como este dentro de la sociedad.

Presupuesto

Tabla 4.

Presupuesto de producción

Descripción	Precio
Diseñador	\$ 1,000,000.00
CD entregable	\$ 50,000.00
Impresos	\$ 200,000.00
Distribución	\$ 70,000.00
Derechos de autor	\$ 2,500,000.00
TOTAL	\$ 3,820,000.00

Resultados

Producto visible



Figura 21. Guía página 1



Figura 22. Guía página 2

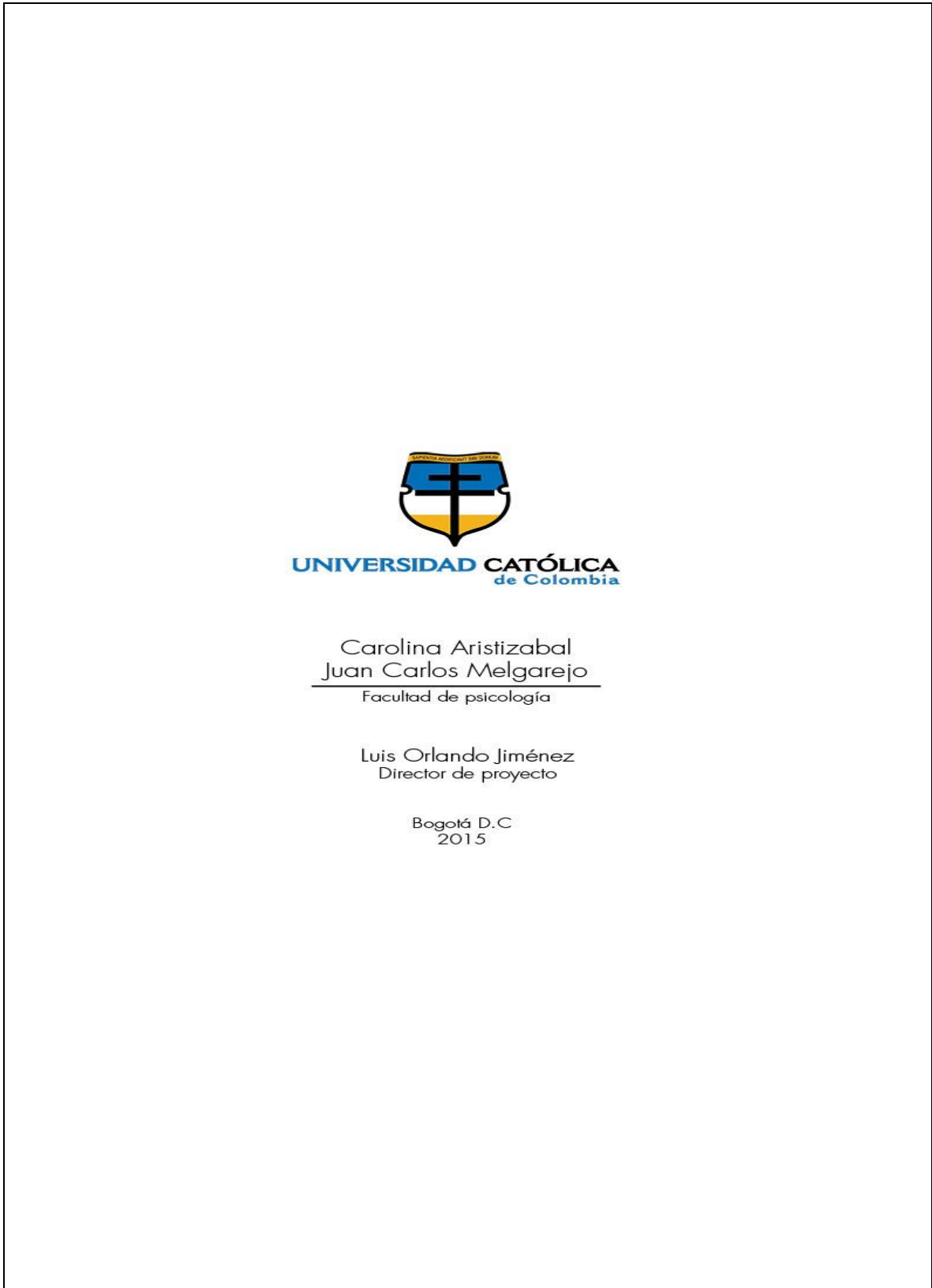



Figura 23. Guía página 3



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. ¿QUÉ ES UN MODELO DE INTERVENCIÓN PRICOURIDICA?
3. ¿QUÉ ES UNA VÍCTIMA?
4. NATURALEZA DE LA CONDUCTA
5. COMPRESIÓN DE VÍCTIMAS
6. NIVELES DE VICTIMIZACIÓN
7. ESTADÍSTICAS
8. REVICTIMIZACIÓN
9. PASOS DEL PROCESO PENAL
10. COMO EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN
11. RECOMENDACIONES PARA UNA ADECUADA ENTREVISTA
12. QUE NO HACER DURANTE UNA ENTREVISTA
13. NIVELES DE ATENCIÓN PSICOURIDICA
14. GLOSARIO

SAIV

Figura 24. Guía página 4

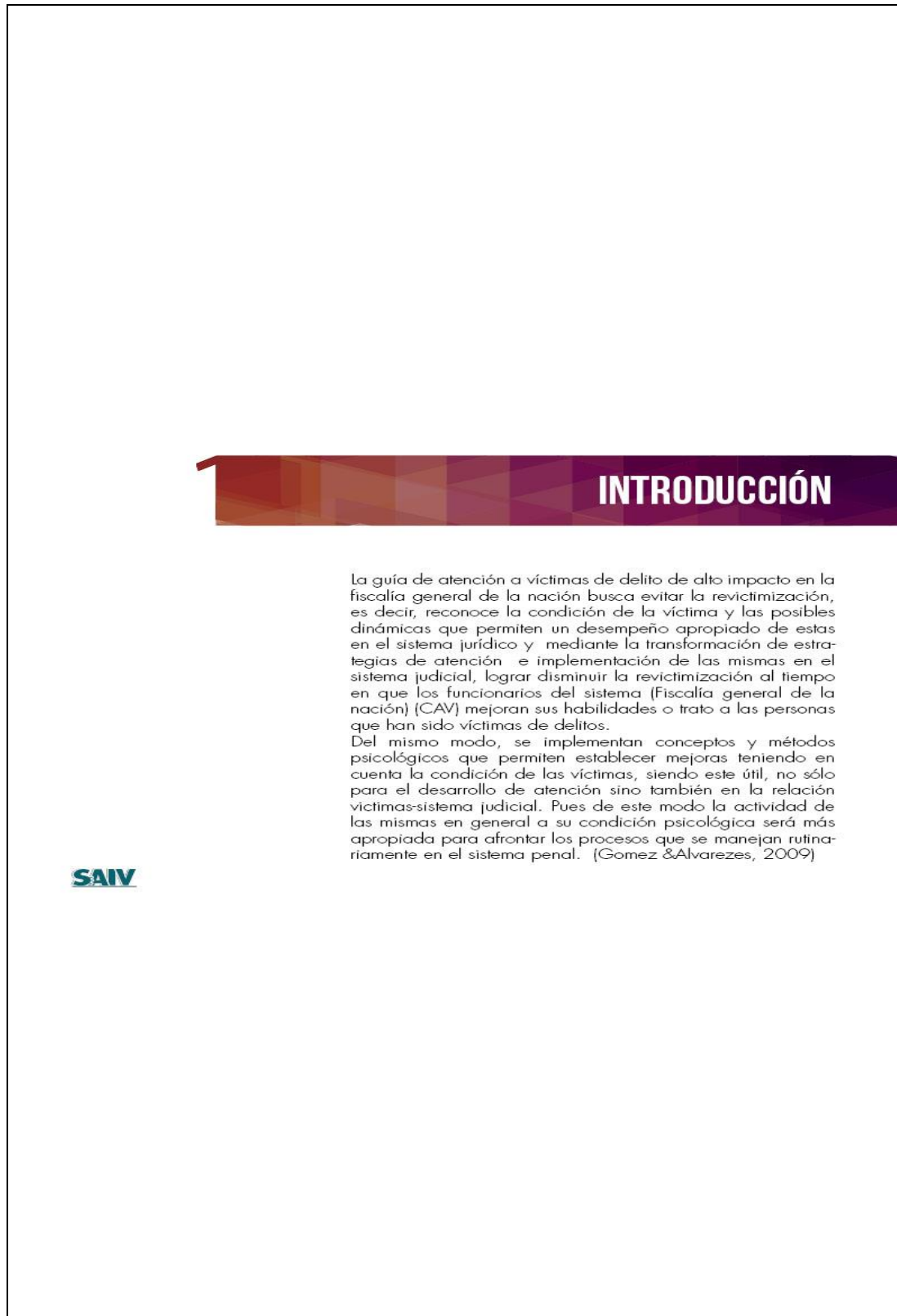


Figura 25. Guía página 5

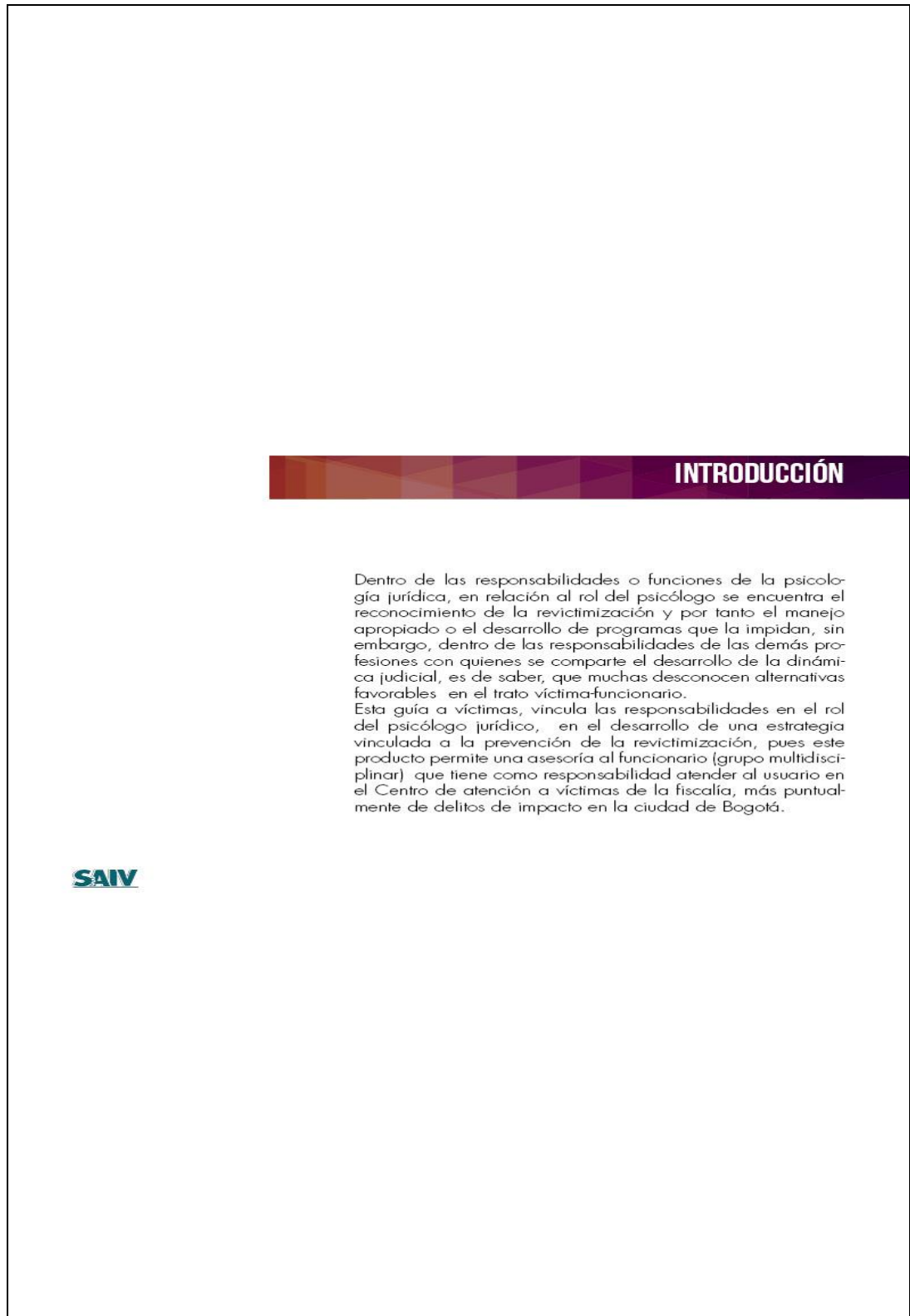


Figura 26. Guía página 6

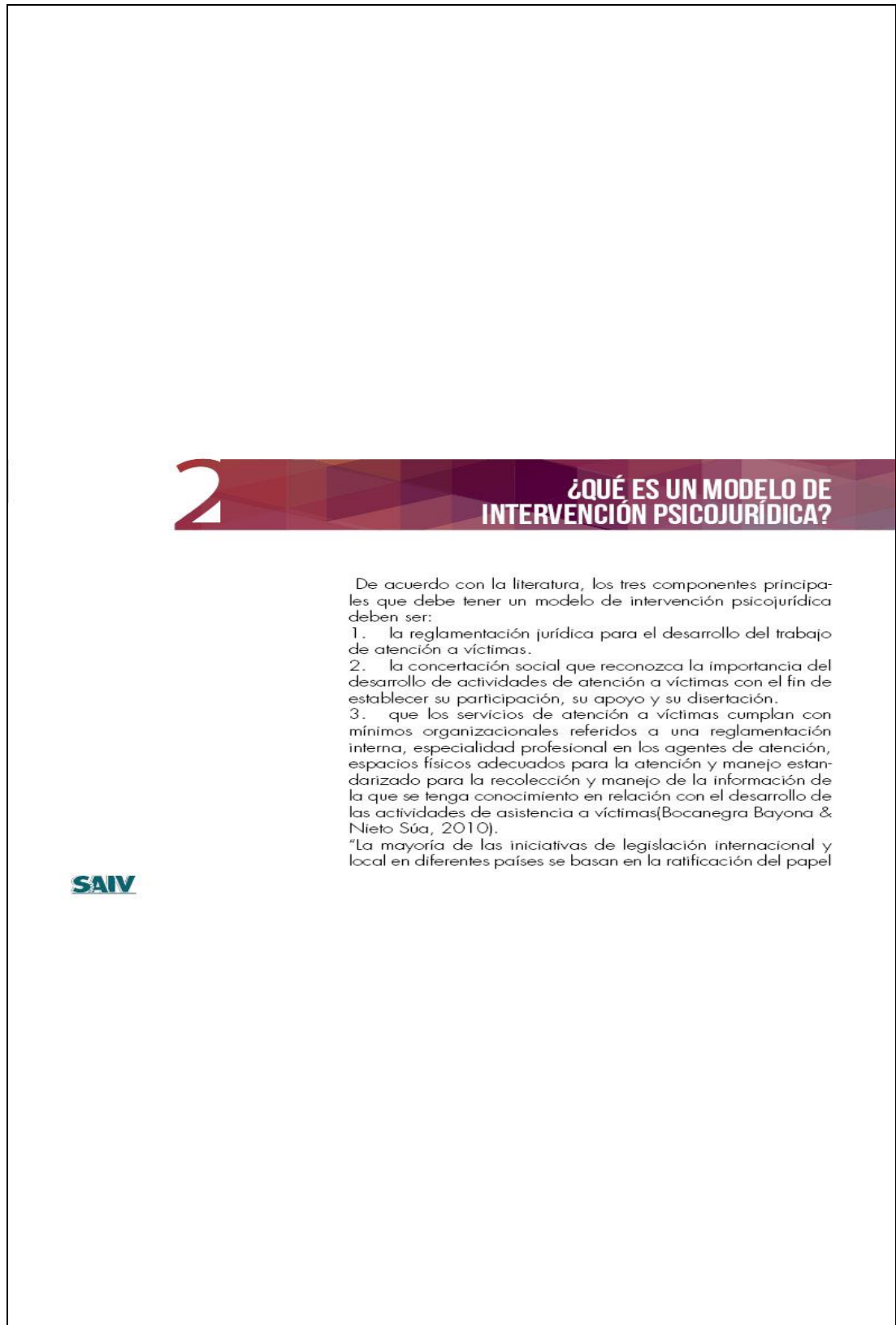


Figura 27. Guía página 7

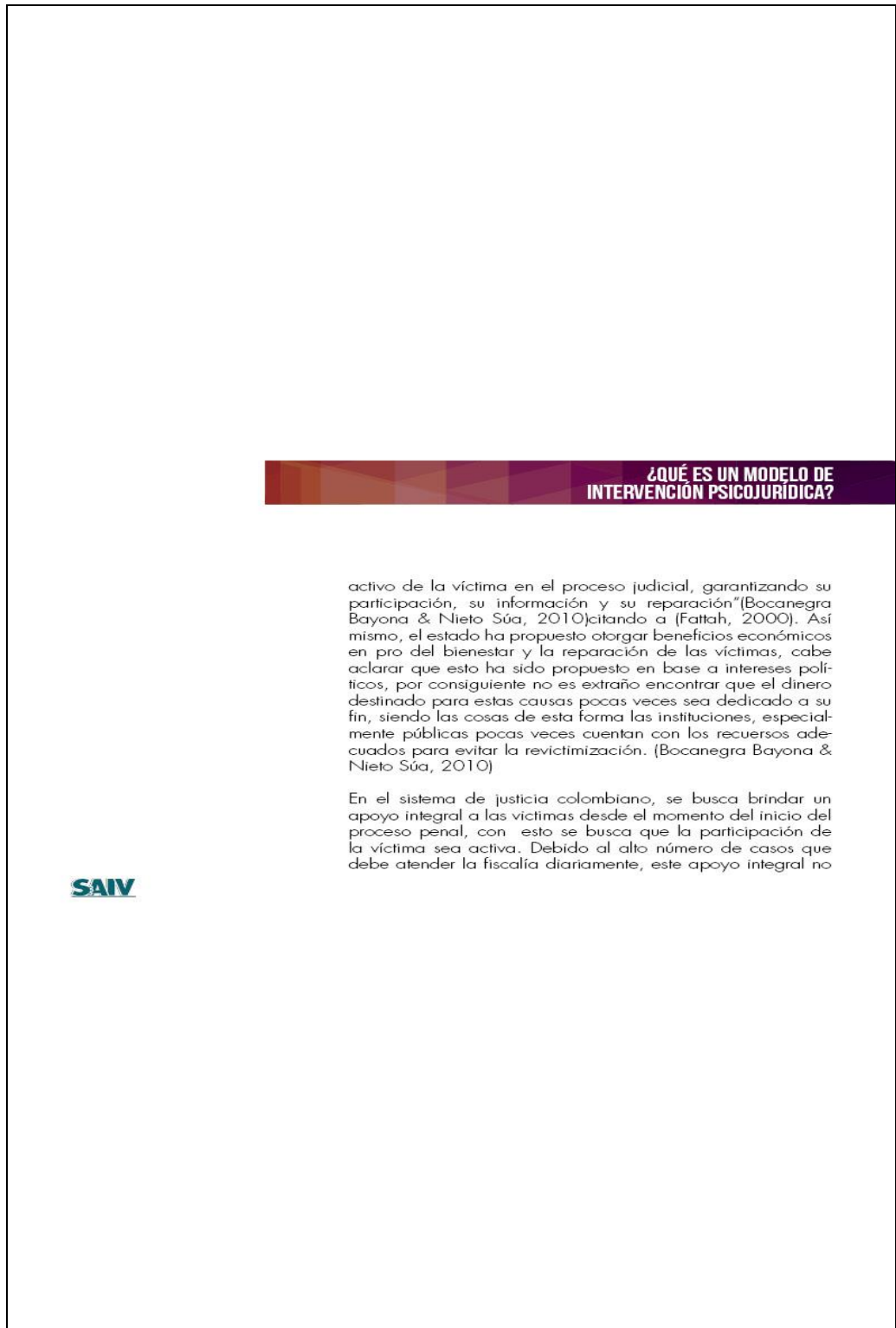


Figura 28. Guía página 8

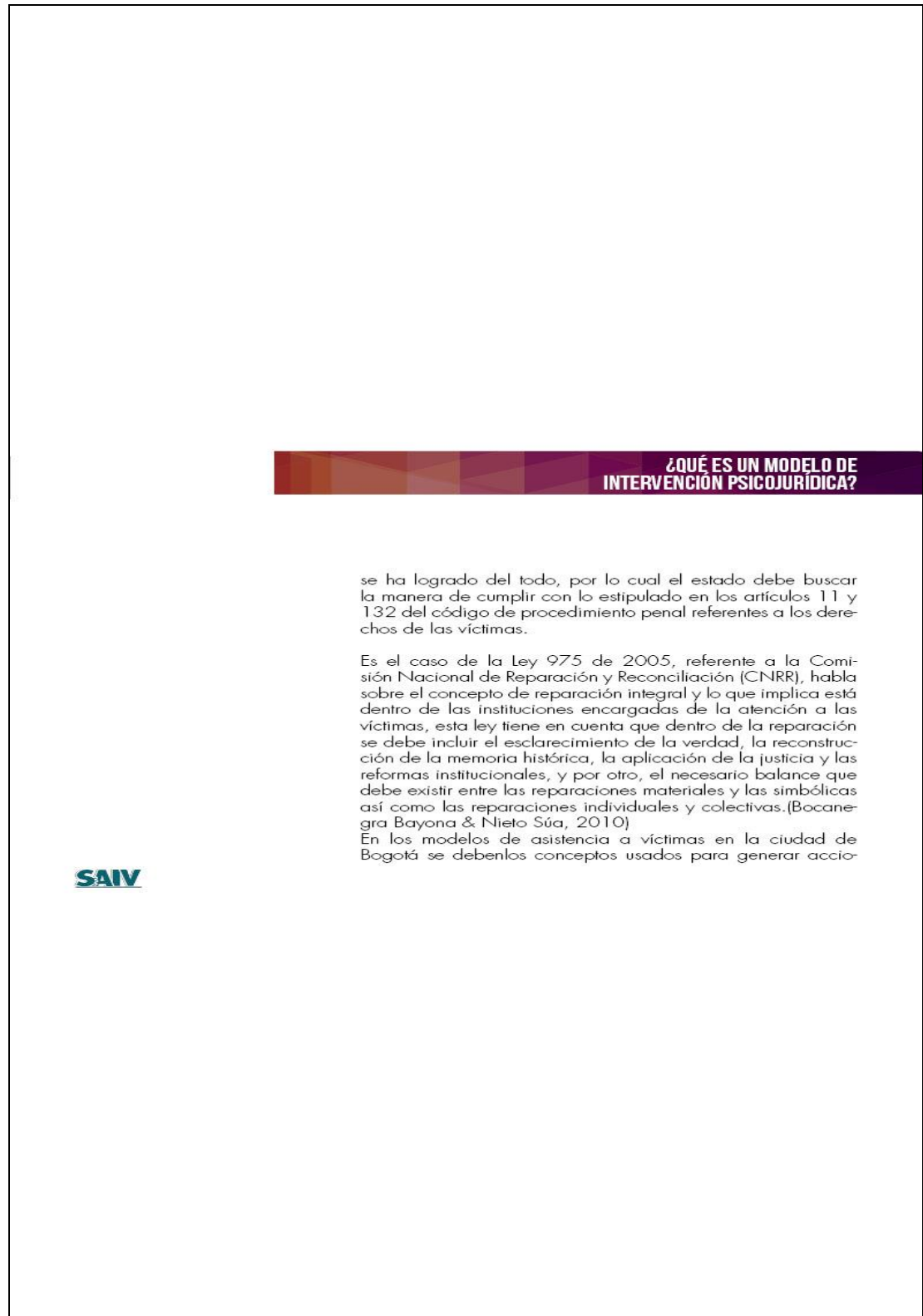


Figura 29. Guía página 9

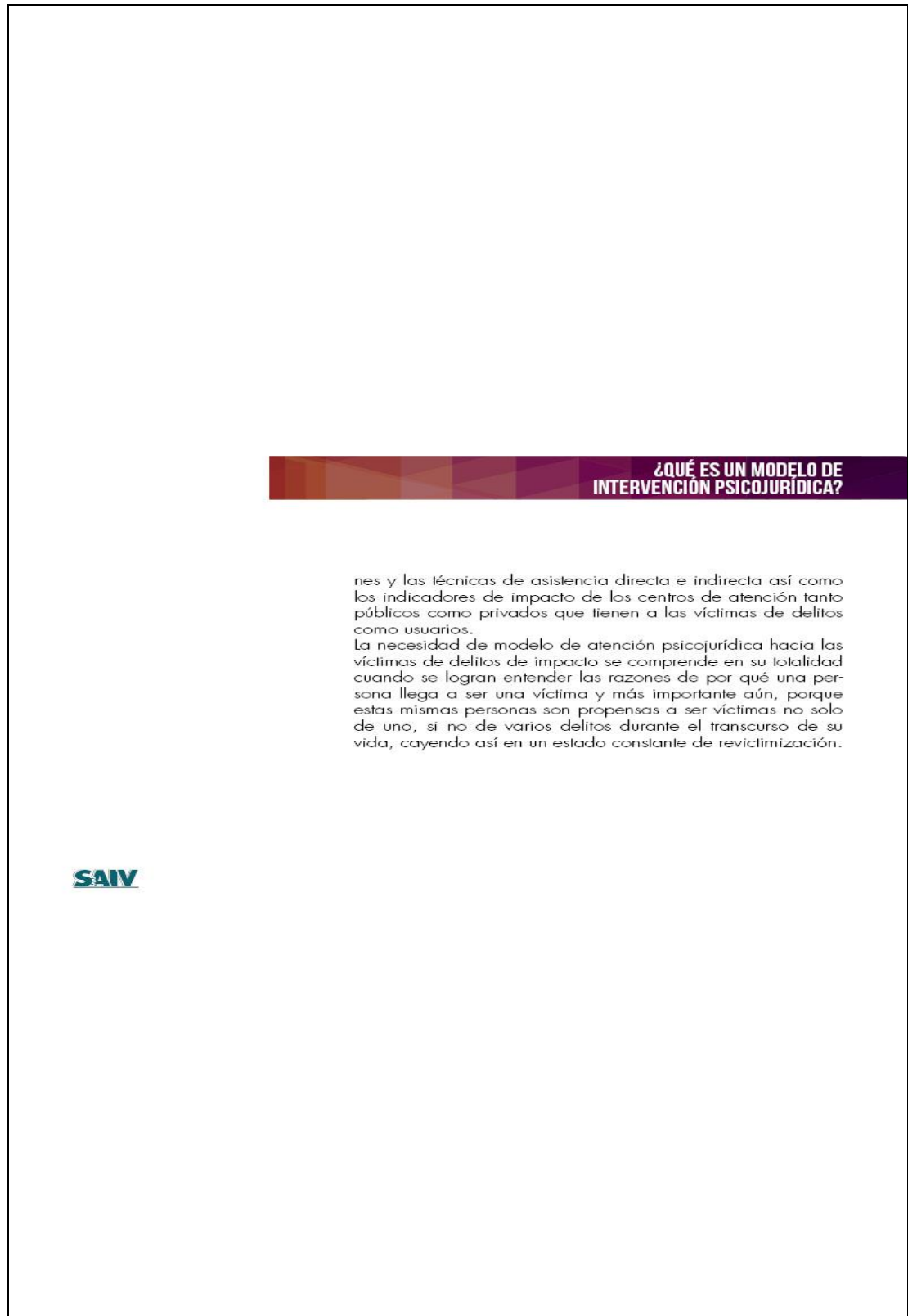


Figura 30. Guía página 10

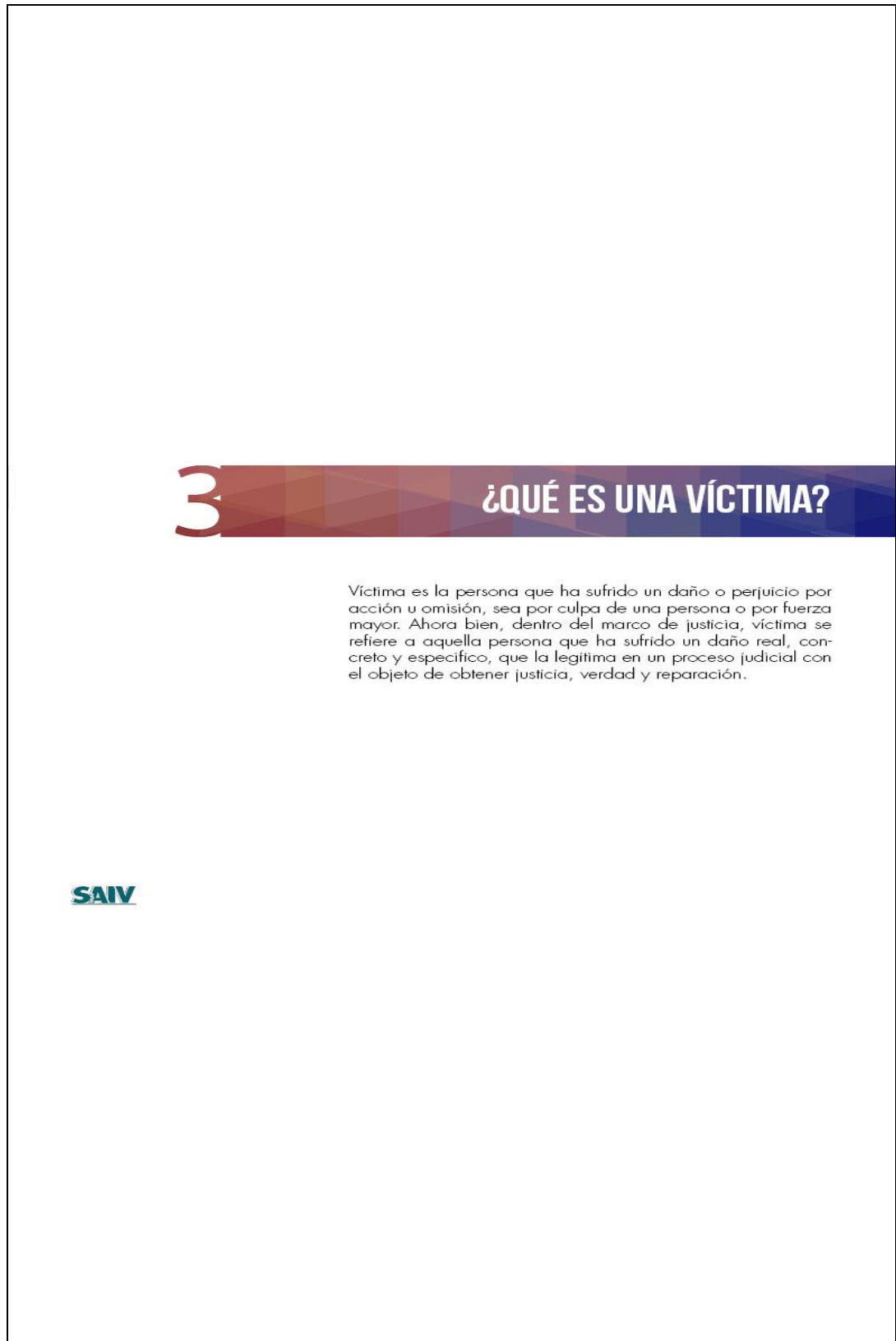


Figura 31. Guía página 11

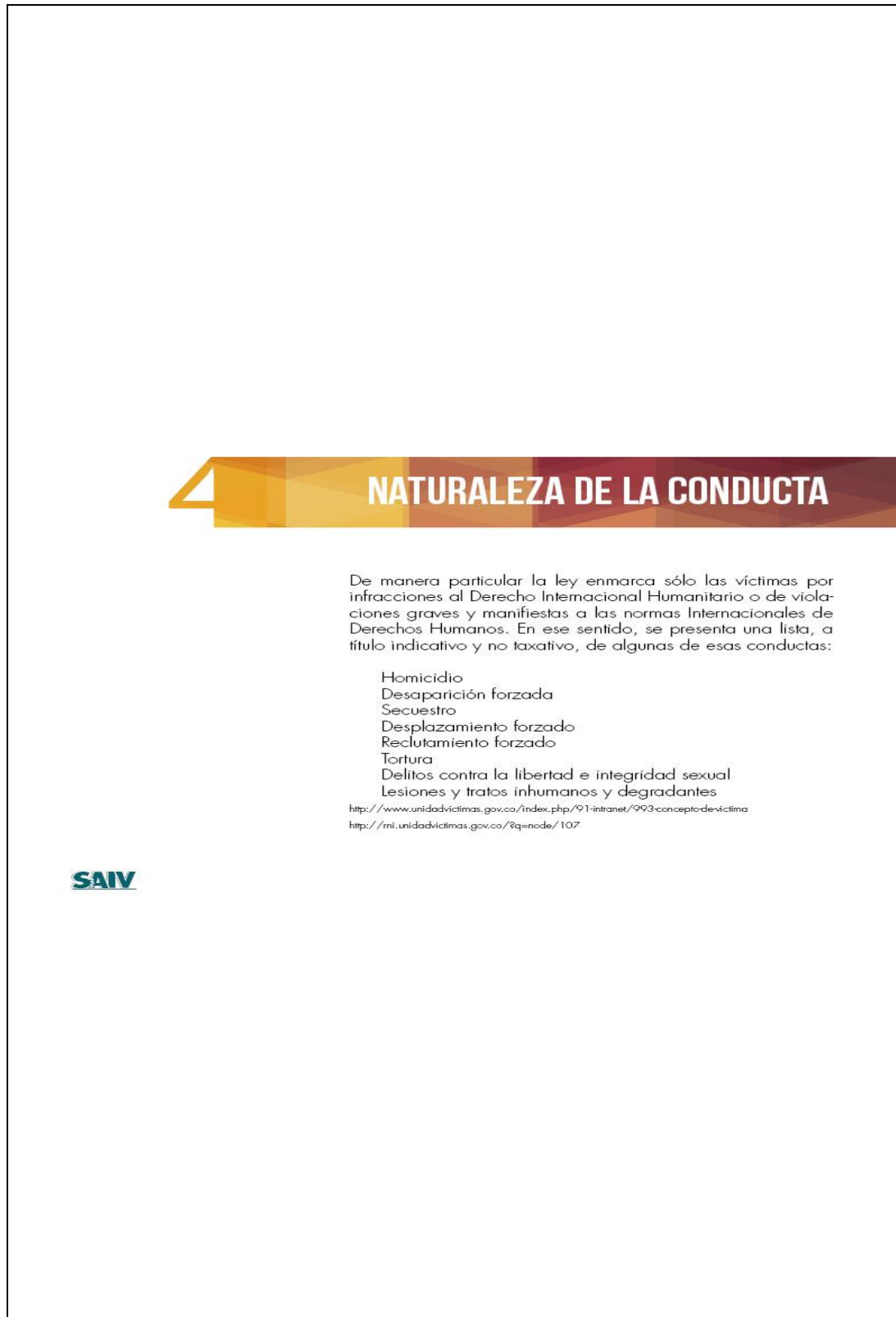


Figura 32. Guía página 12



Figura 33. Guía página 13

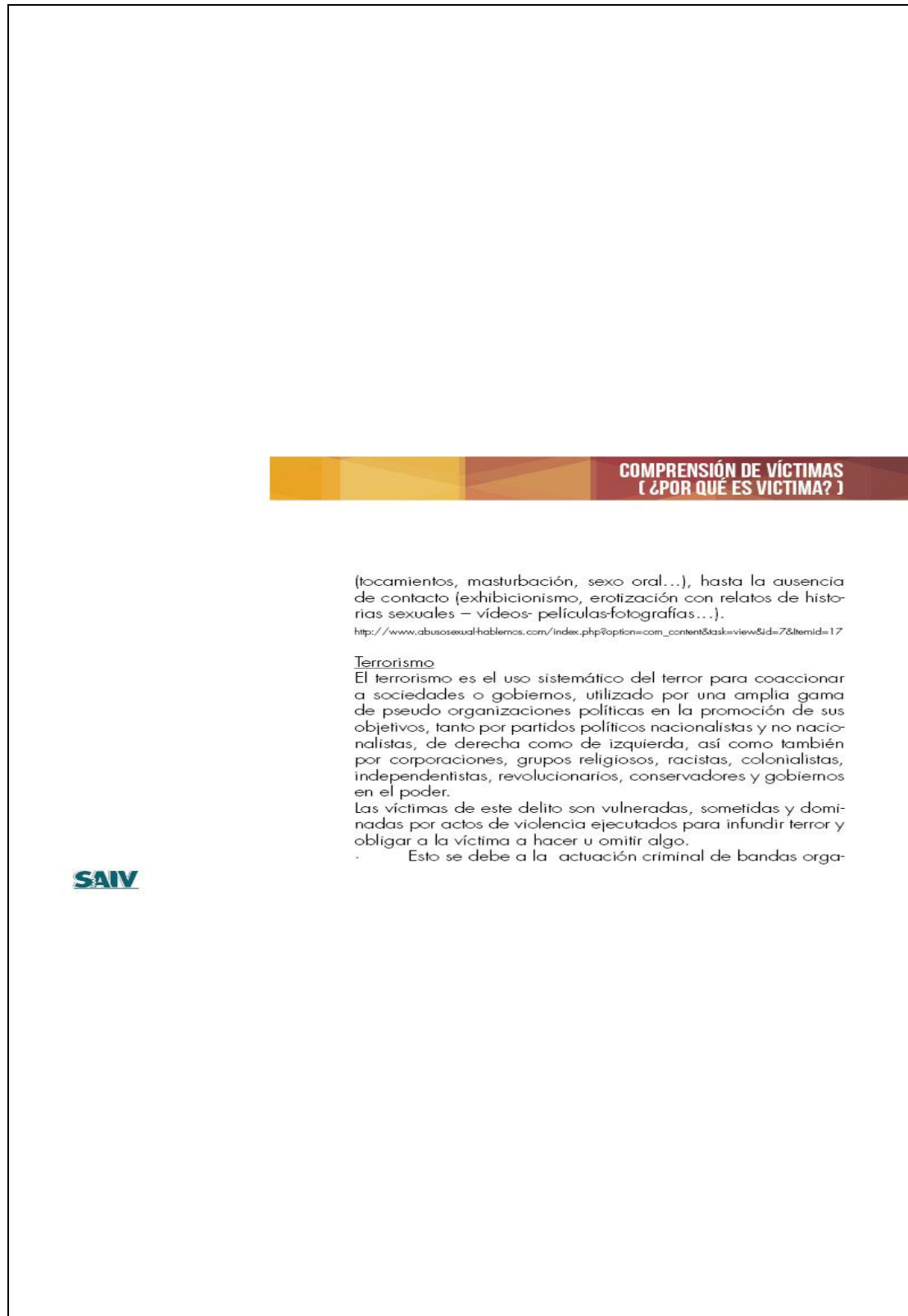


Figura 34. Guía página 14

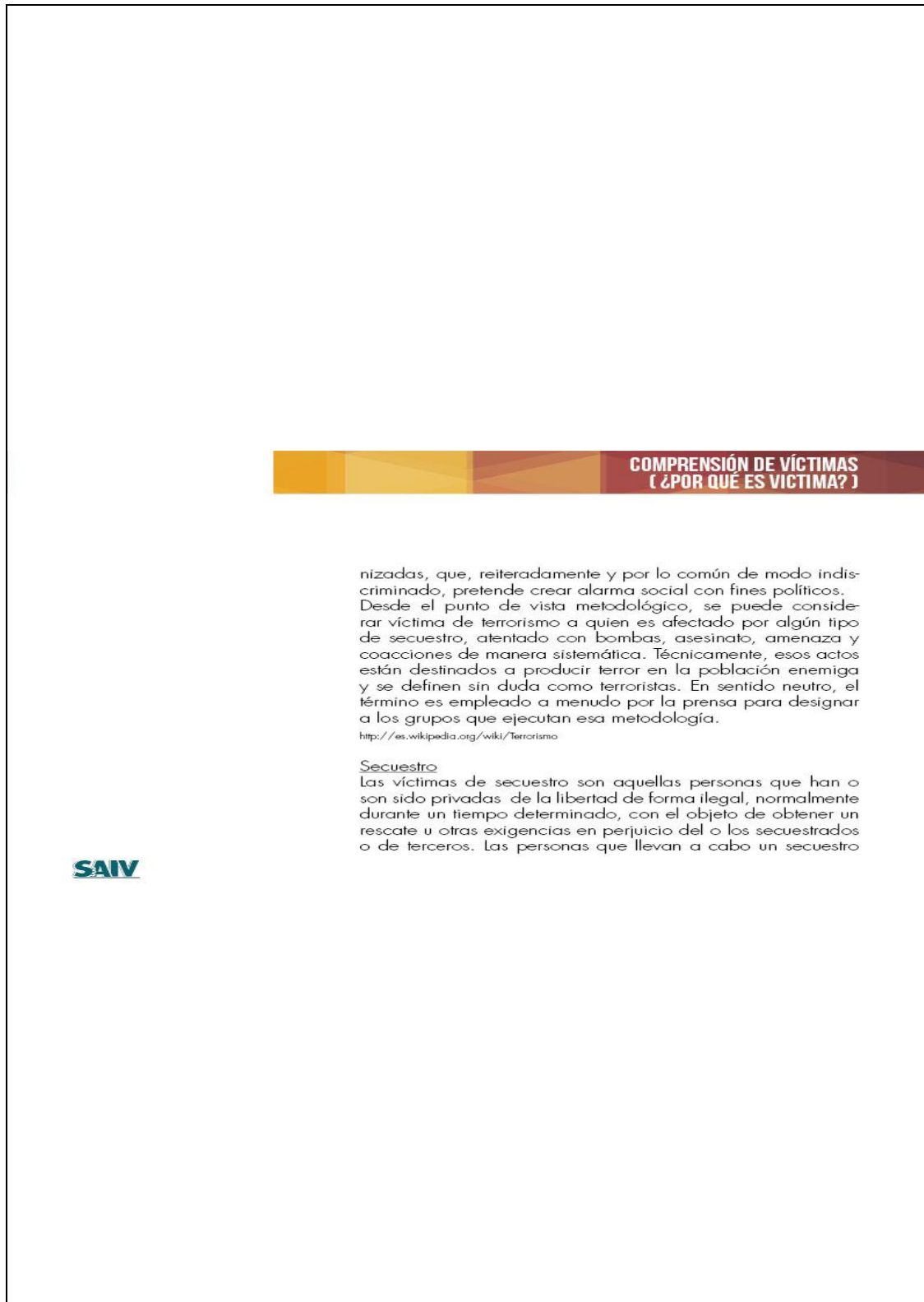


Figura 35. Guía página 15

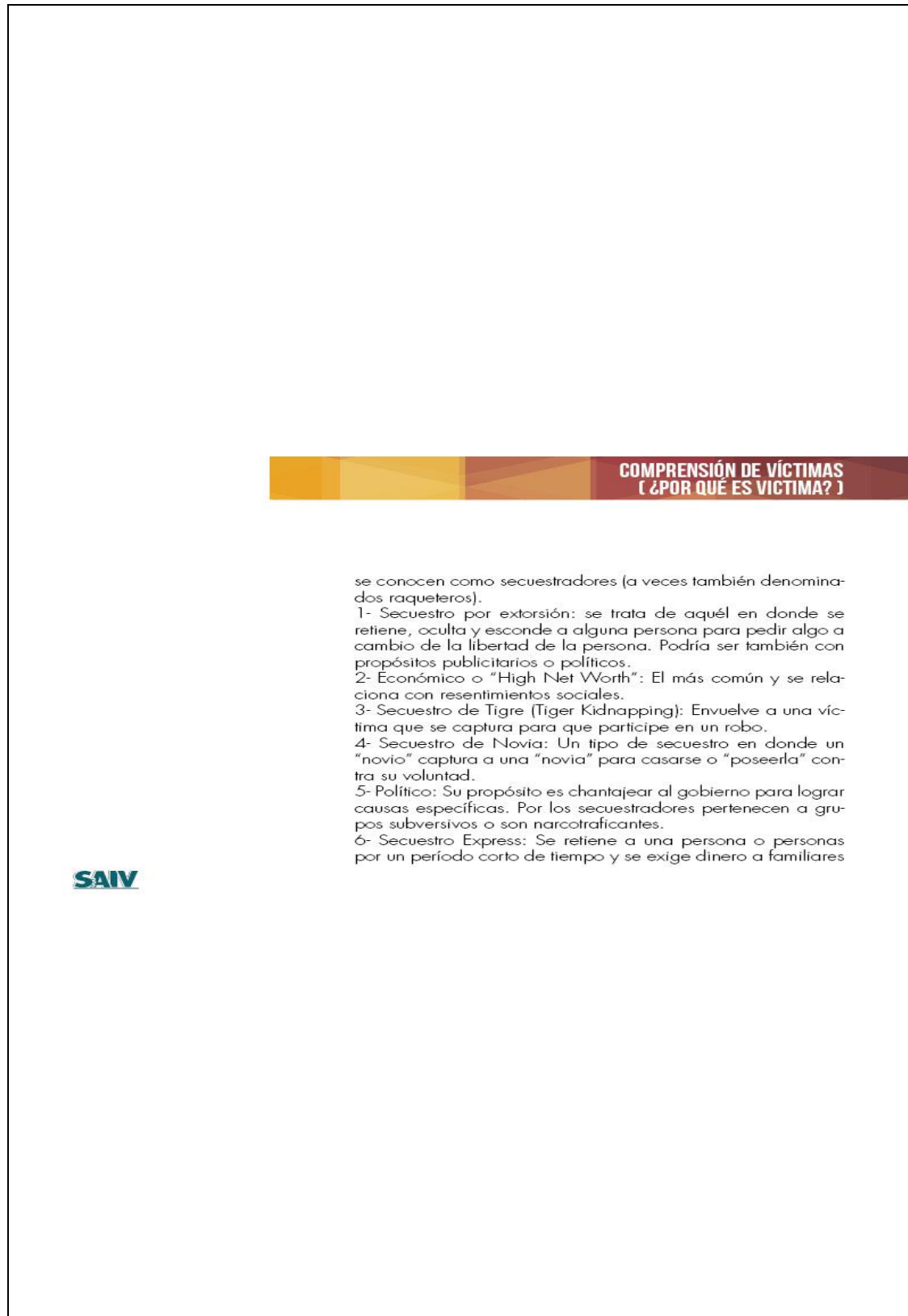


Figura 36. Guía página 16

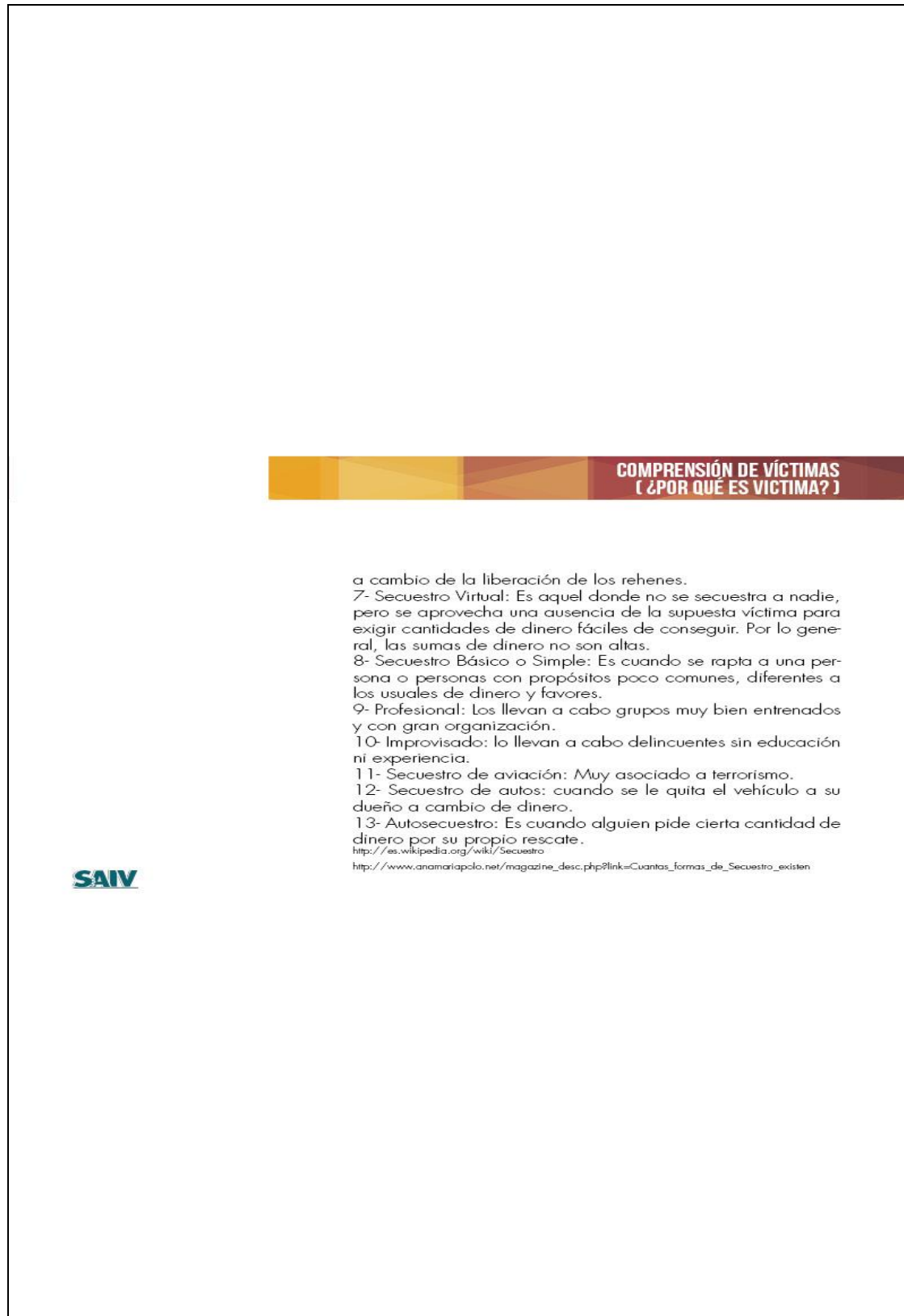


Figura 37. Guía página 17

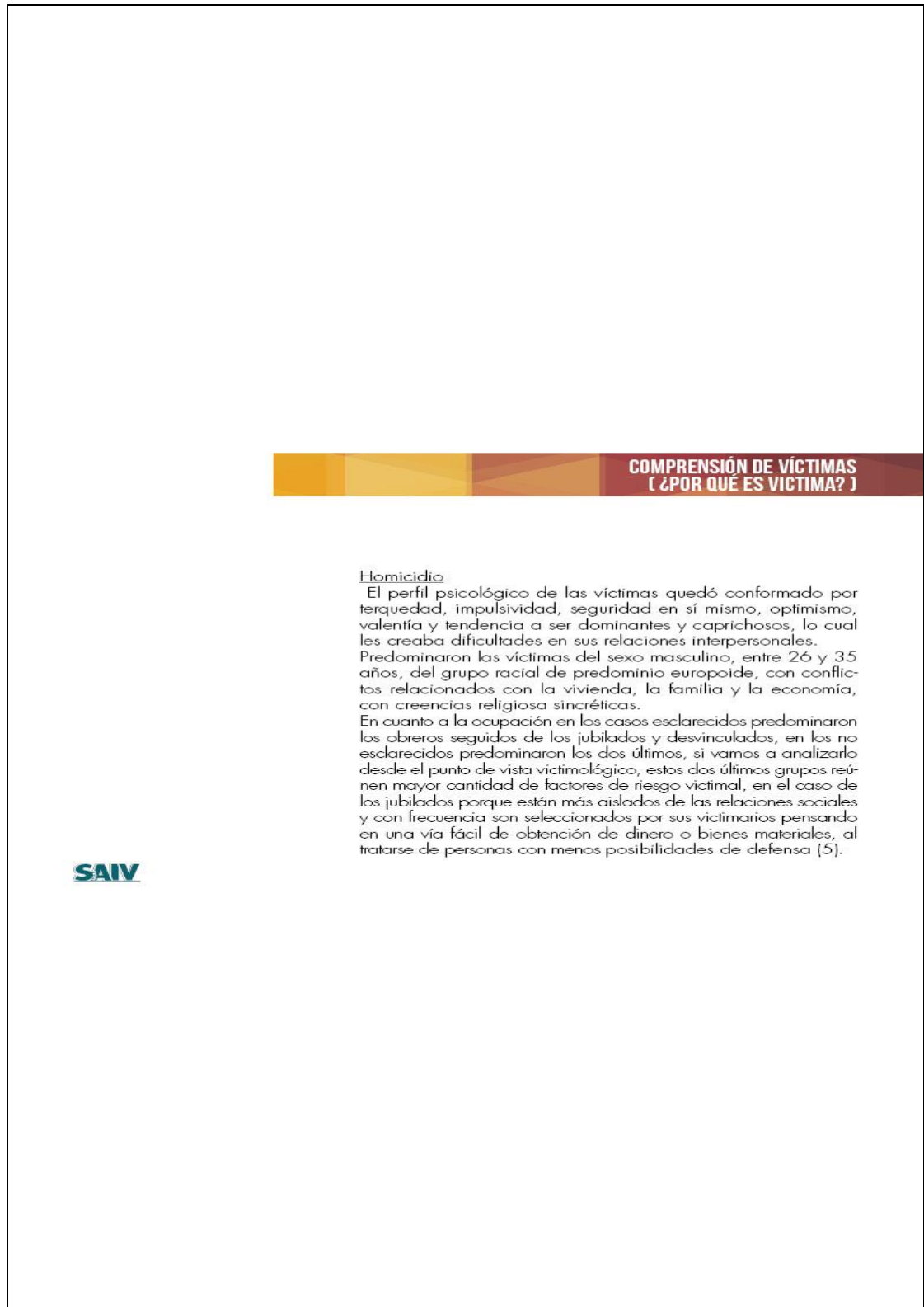


Figura 38. Guía página 18

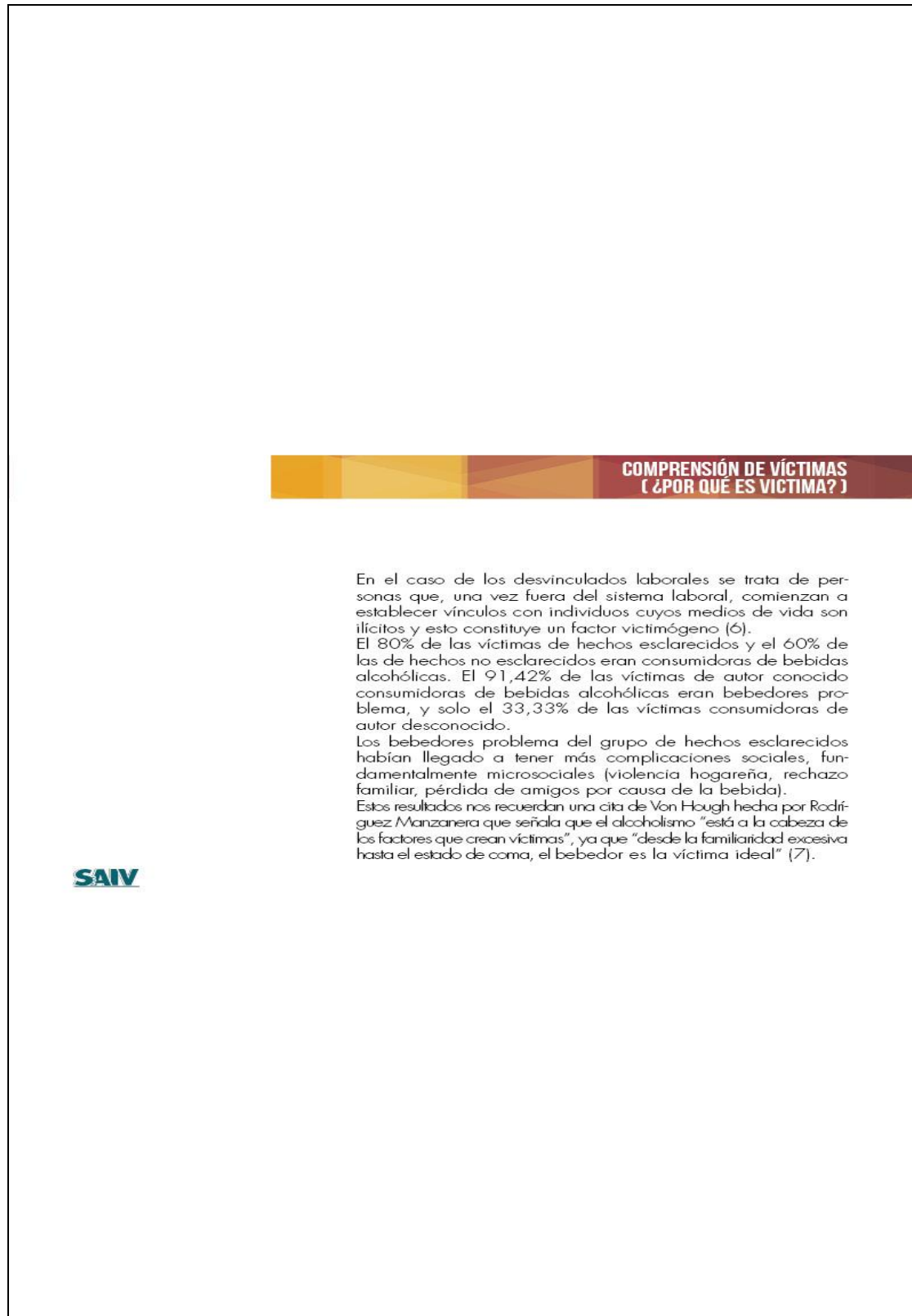


Figura 39. Guía página 19



Figura 40. Guía página 20

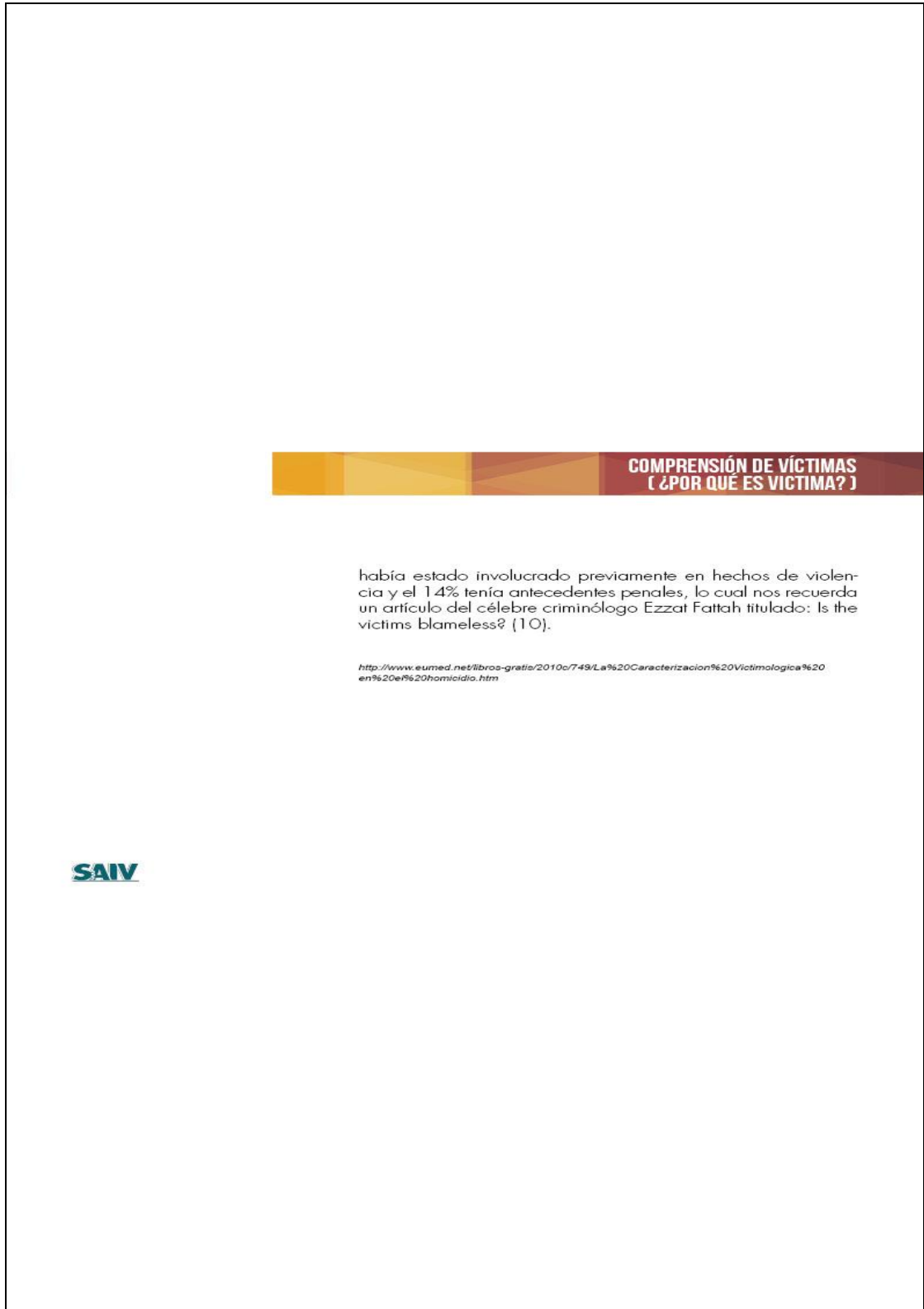


Figura 41. Guía página 21

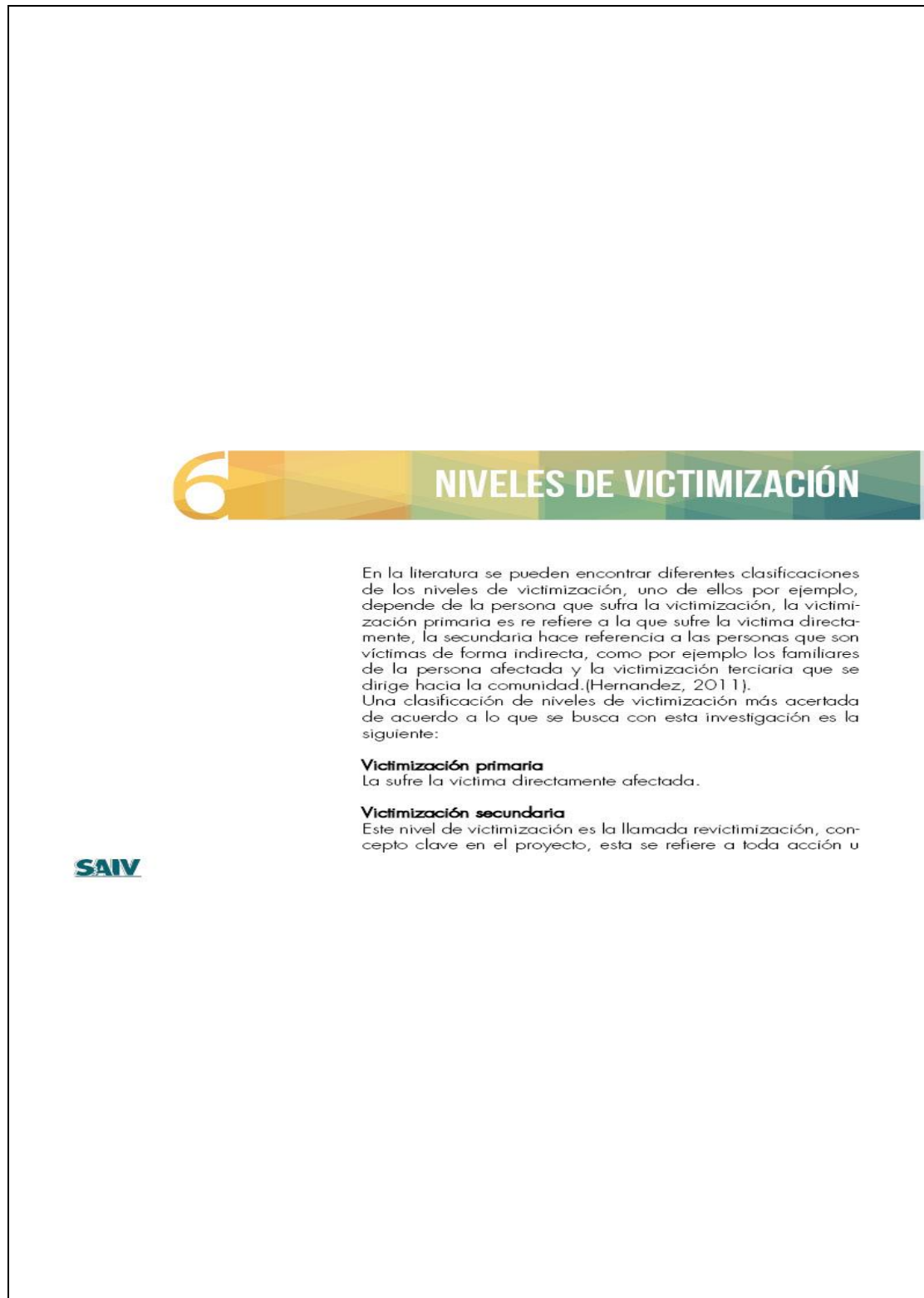


Figura 42. Guía página 22

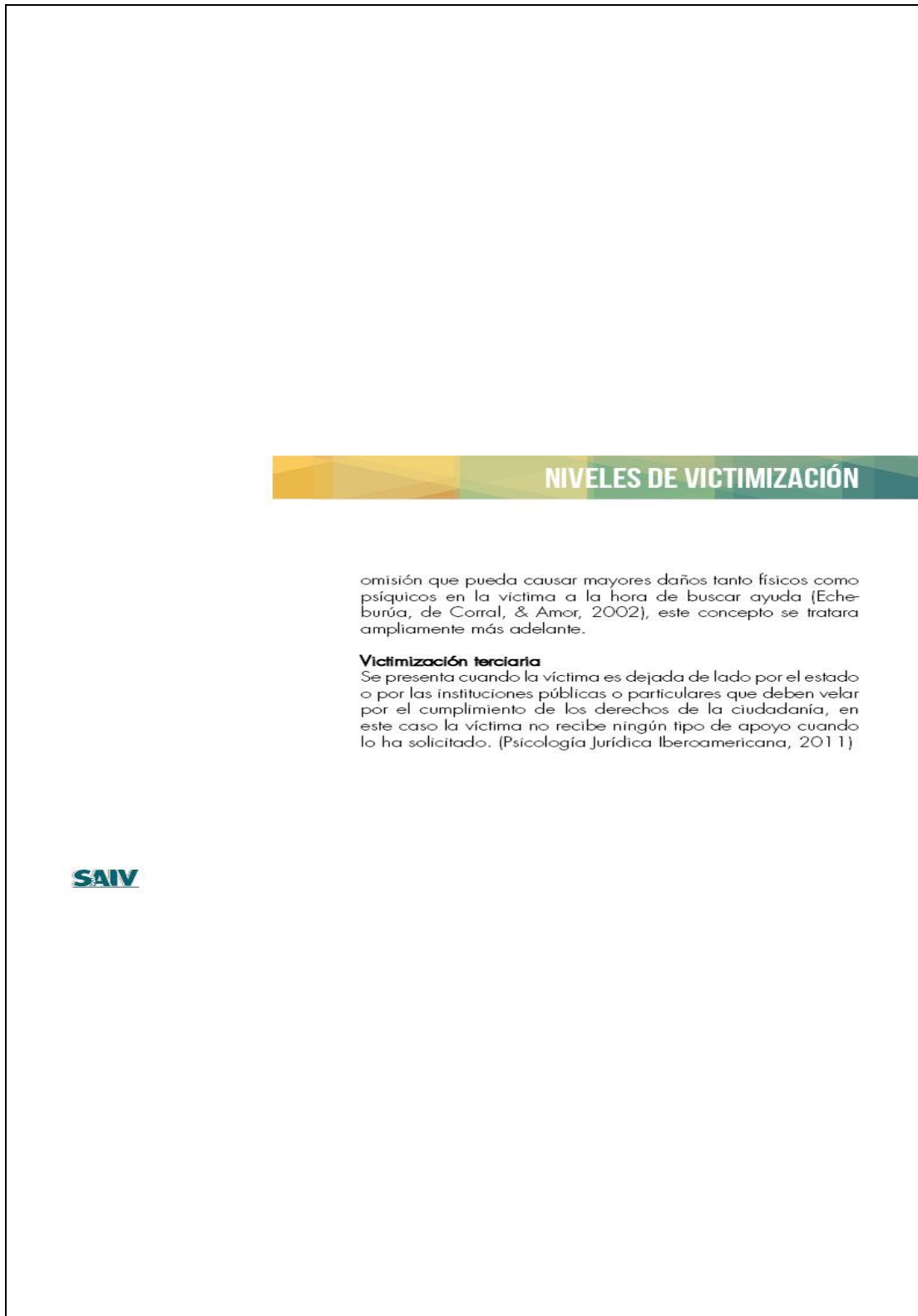


Figura 43. Guía página 23



Figura 44. Guía página 24



Figura 45. Guía página 25



Figura 46. Guía página 26

PASOS DEL PROCESO PENAL

4. Acusación
Una vez reunidas las evidencias, si el fiscal concidera que están llenos los requisitos establecidos presenta el escrito acusatorio ante el Tribunal de Control.

5. Audiencia preliminar Juez de Control
El tribunal de control fija una audiencia preliminar para escuchar todas las partes, es una audiencia oral pero no publica y en caso de admitir la acusación presentada se ordena la realización de un juicio publico y oral contra el acusado; en caso de que el imputado acepte los casos por los que fue acusado, el juez de control dica una sentencia condenatoria.

6. Juicio oral y publico
El tribunal de juicio realiza un sorteo publico para escoger los escabinos, este conocido como tribunal mixto. el juicio oral y publico también puede realizarse ante un tribunal unipersonal, cuando la pena establecida para los delitos acusados es emnor de 5 años.
Se fija la fecha la fecha de la audiencia y se convoca a todas

SAIV

Figura 47. Guía página 27

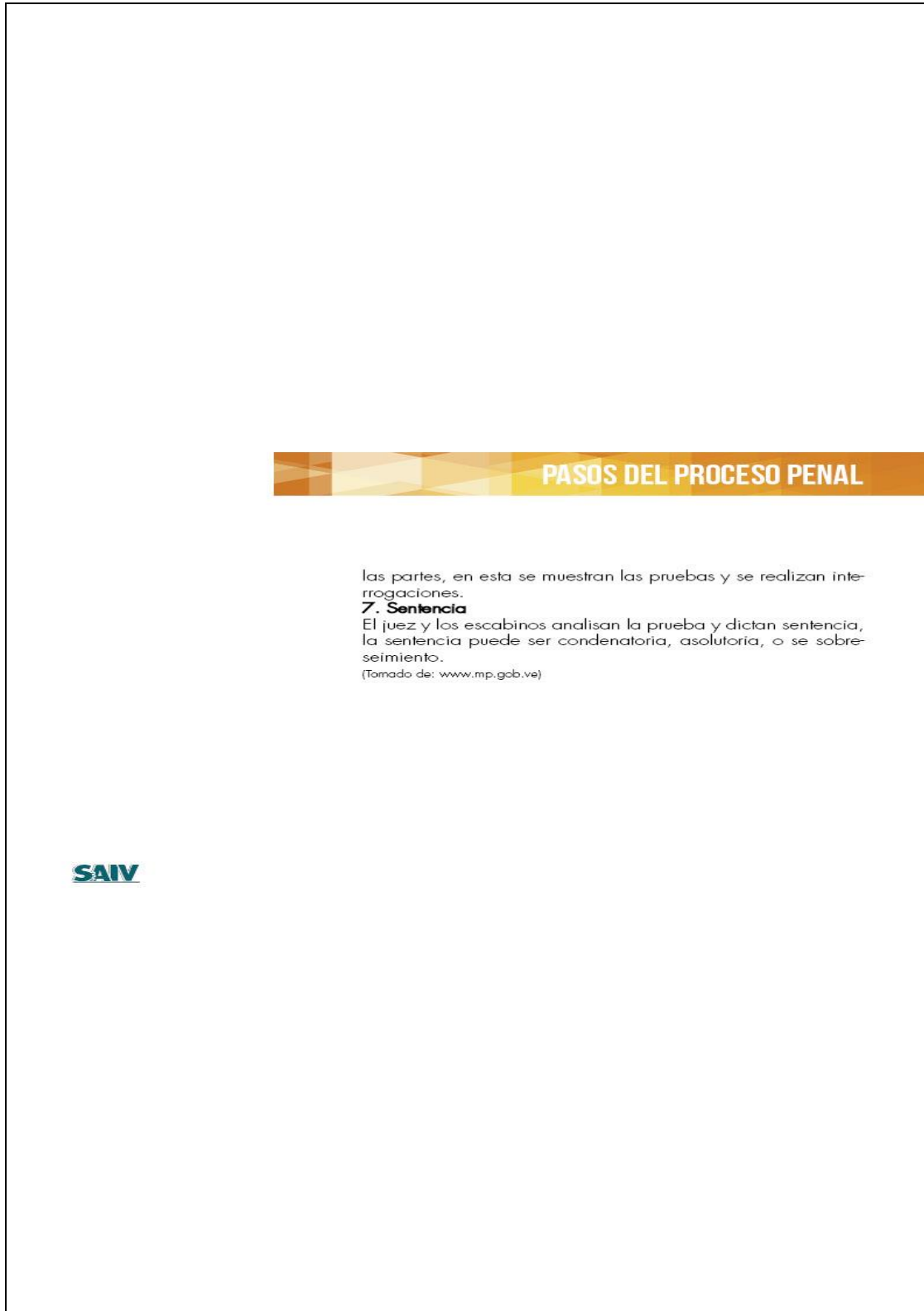


Figura 48. Guía página 28

10 COMO EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN

ACCIONES QUE GENERAN REVICTIMIZACIÓN

Se sugiere la responsabilidad del hecho es del sobreviviente de violencia sexual. Ejemplo: El profesional de salud le dice:

→

- Y que hacía a esa hora sola-o. Usted permitió que le hicieran eso. Pudo haberse defendido.
- Con esa forma de vestir, como no iba a provocar esa situación.
- Porque no averiguó quien era el acompañante.
- Porque no gritó o llamó a alguien en su ayuda.
- Porque consumió o aceptó atenciones

SUGERENCIAS PARA EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN

Ser enfático en que el responsable es el agresor:

→

- Usted no tuvo la culpa de lo sucedido.
- El agresor es el total responsable de lo que sucedió.
- Se es víctima y no responsable del evento de violencia sexual.
- Es usted muy valiente al contar lo sucedido y buscar ayuda.

SAIV

Figura 49. Guía página 29

COMO EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN

ACCIONES QUE GENERAN REVICTIMIZACIÓN

Someter a la víctima a preguntas constantes y/o insistentes sobre los hechos sin tener claro el objetivo ni la competencia:

- ¿Cuántas veces sucedió?
- ¿Qué le decía?
- ¿Qué le hacía?
- ¿Con que la amenazo?
- Entre otros detalles que no aportan al proceso y si reviven de forma reiterada la situación.

SUGERENCIAS PARA EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN

Conocer claramente la competencia dentro de los procesos de atención.

- Para el sector salud la competencia es la recuperación de la salud, la realización adecuada de la historia clínica según lo descrito.
- El esclarecimiento de los hechos es competencia de la justicia




Figura 50. Guía página 30

COMO EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN

ACCIONES QUE GENERAN REVICTIMIZACIÓN

Responsabilizar a la persona sobreviviente de violencia sexual por el resultado del proceso judicial: →

- Si no lo cogen (al agresor u agresora), es su culpa por no contar todo lo que paso (o por no dejarse tomar las muestras).
- Estuvo en sus manos meterlo a la cárcel, algo tuvo que hacer mal

SUGERENCIAS PARA EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN

Trato justo → -El resultado del proceso judicial no debe recaer en la víctima.

SAIV

Figura 51. Guía página 31

COMO EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN

ACCIONES QUE GENERAN REVICTIMIZACIÓN

Actuar sin conocimiento y/o entrenamiento: esto se puede evidenciar, por ejemplo, en intentos de reconfortar o alentar minimizando lo que sucedió y diciendo que lo olvide.

- "Es mejor que lo olvide, al final sólo la o lo tocaron".
 - "Eso no fue nada, peor el caso de (...)" *Hacer afirmaciones extremas frente al evento como "toda persona que ha sufrido violencia sexual, queda traumatizada para siempre y nunca puede recuperarse..."

SUGERENCIAS PARA EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN

Es indispensable conocer y desarrollar competencias para atención adecuada que promuevan la salud y su recuperación protección y la contención.

SAIV

Por ejemplo, la escucha del relato libre de la víctima, cuando se inicia la experiencia de atención a las VVS, puede dar buenos resultados por los retos que representa el direccionamiento con preguntas específicas. El prestador de salud debe desarrollar habilidades comunicativas tanto con el lenguaje verbal como no verbal que transmita credibilidad y empatía ante lo narrado o también debe saber consignar el relato en la historia clínica.

[Ministerio de salud, 2011]

Figura 52. Guía página 32

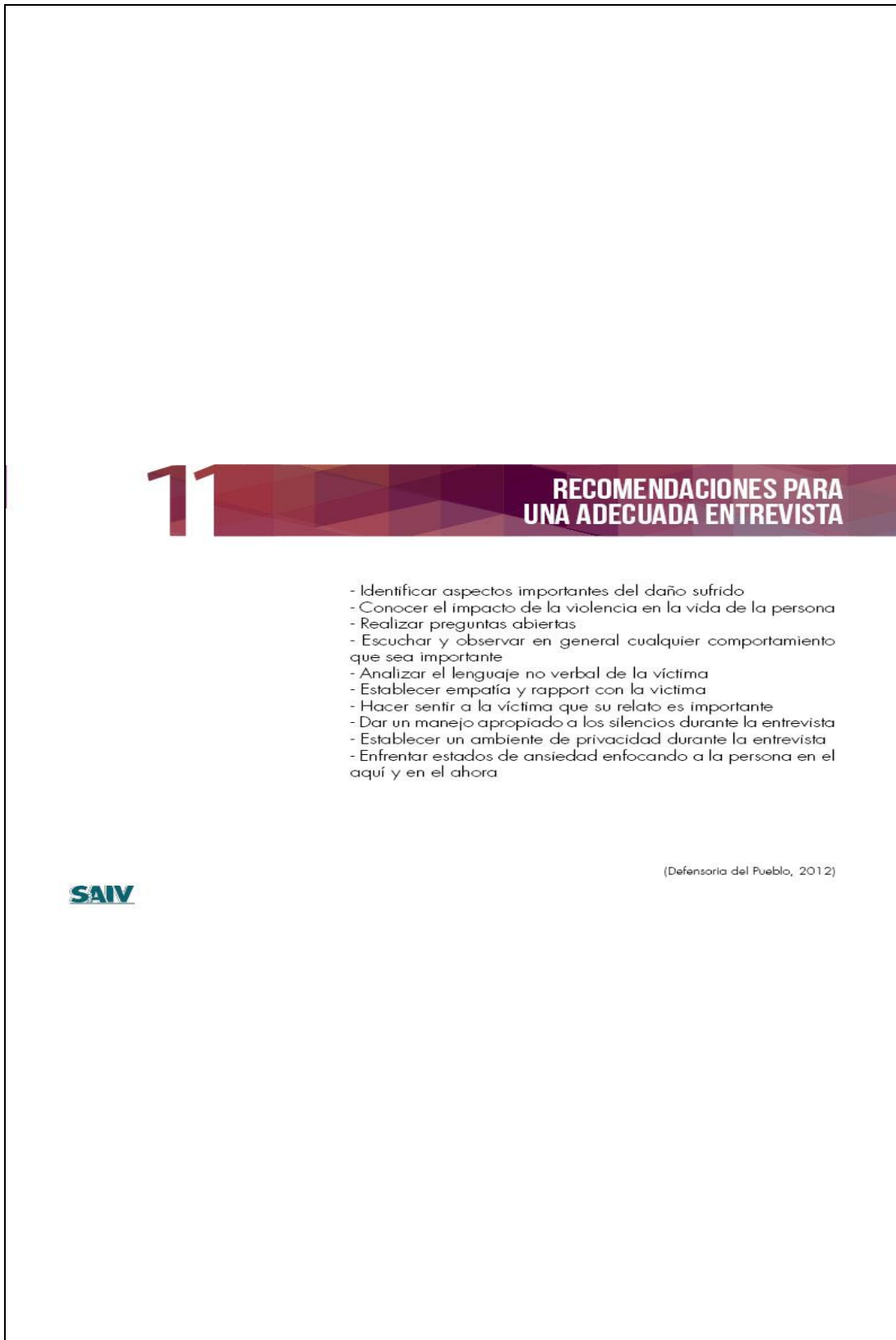


Figura 53. Guía página 33

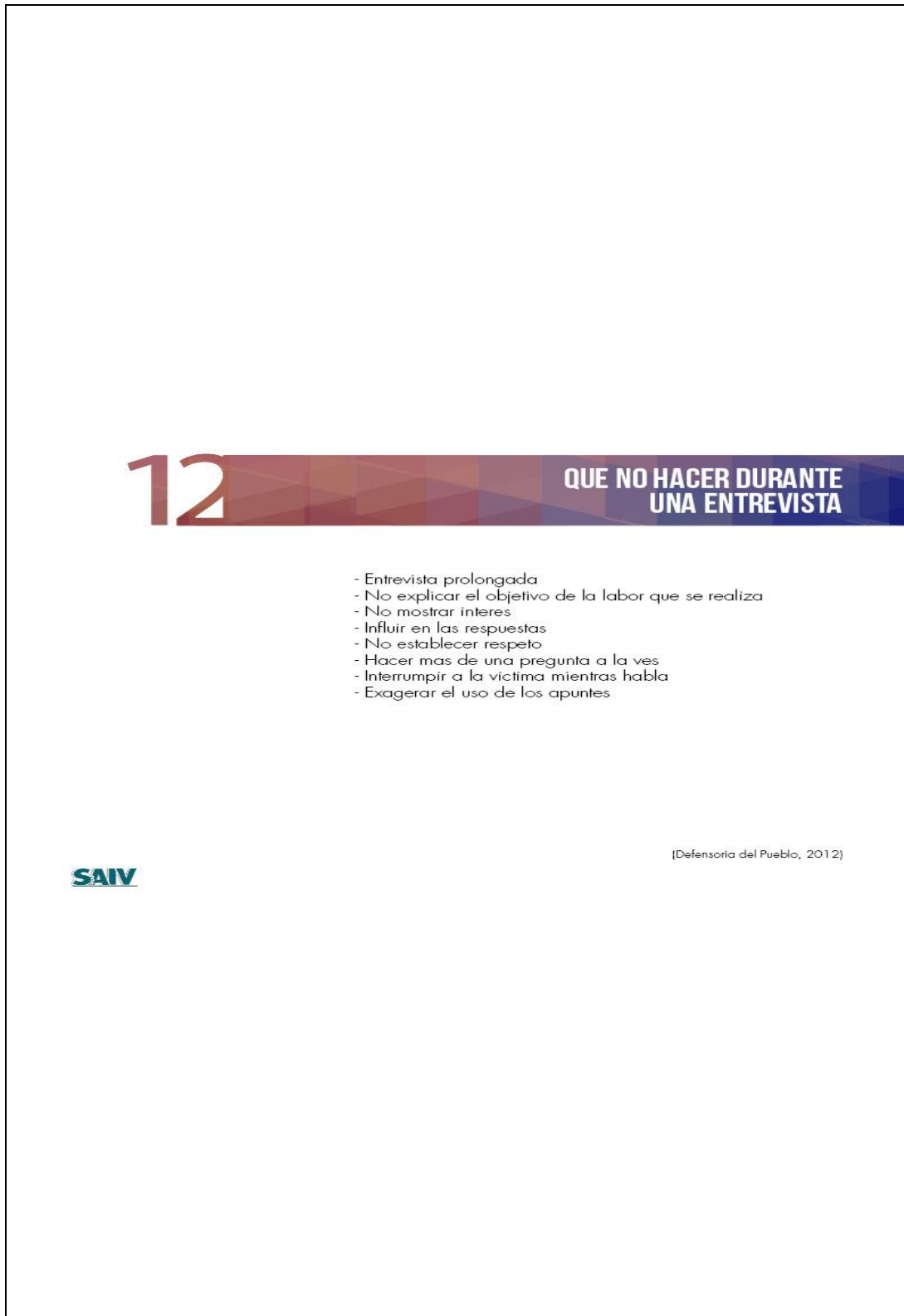


Figura 54. Guía página 34

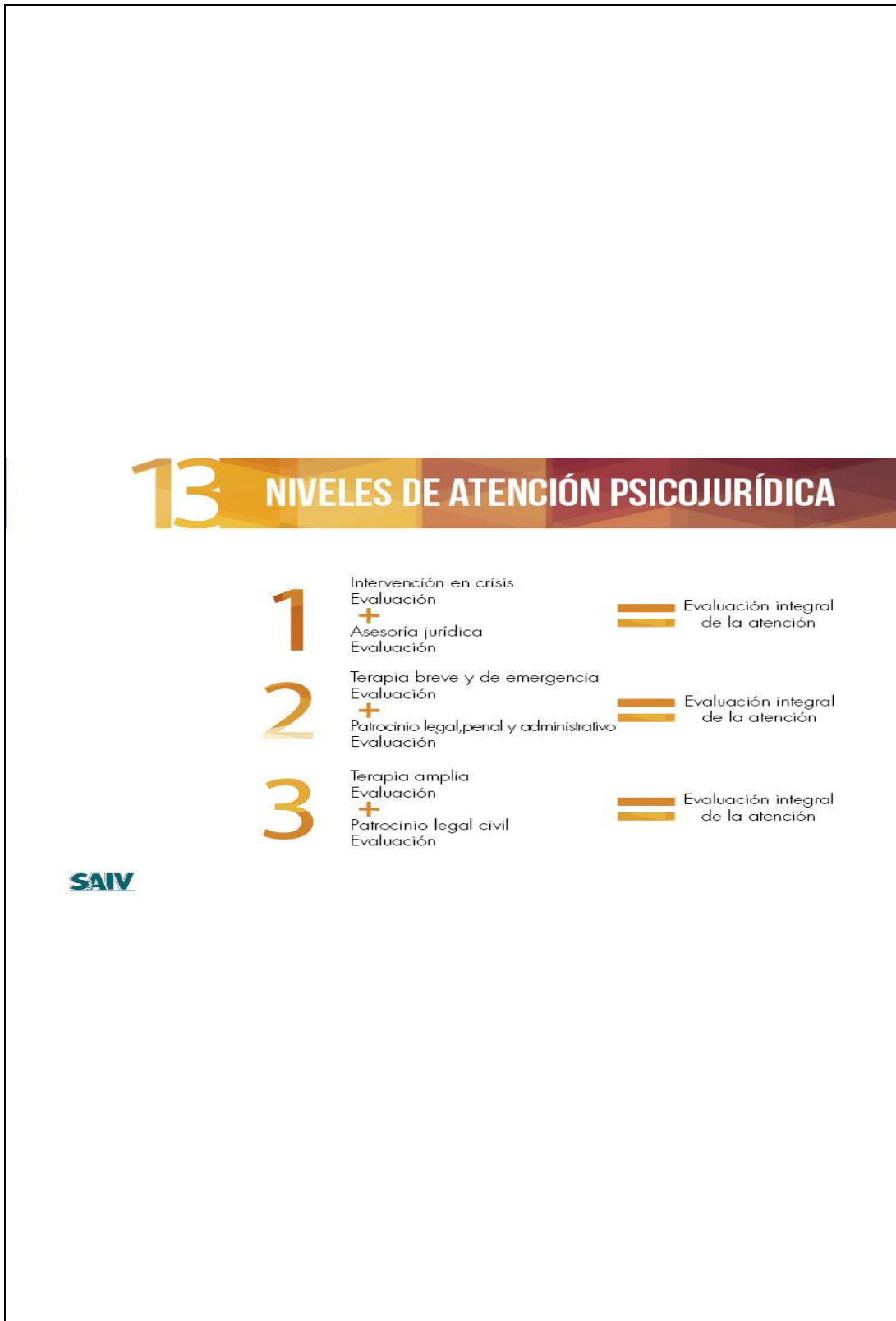


Figura 55. Guía página 35

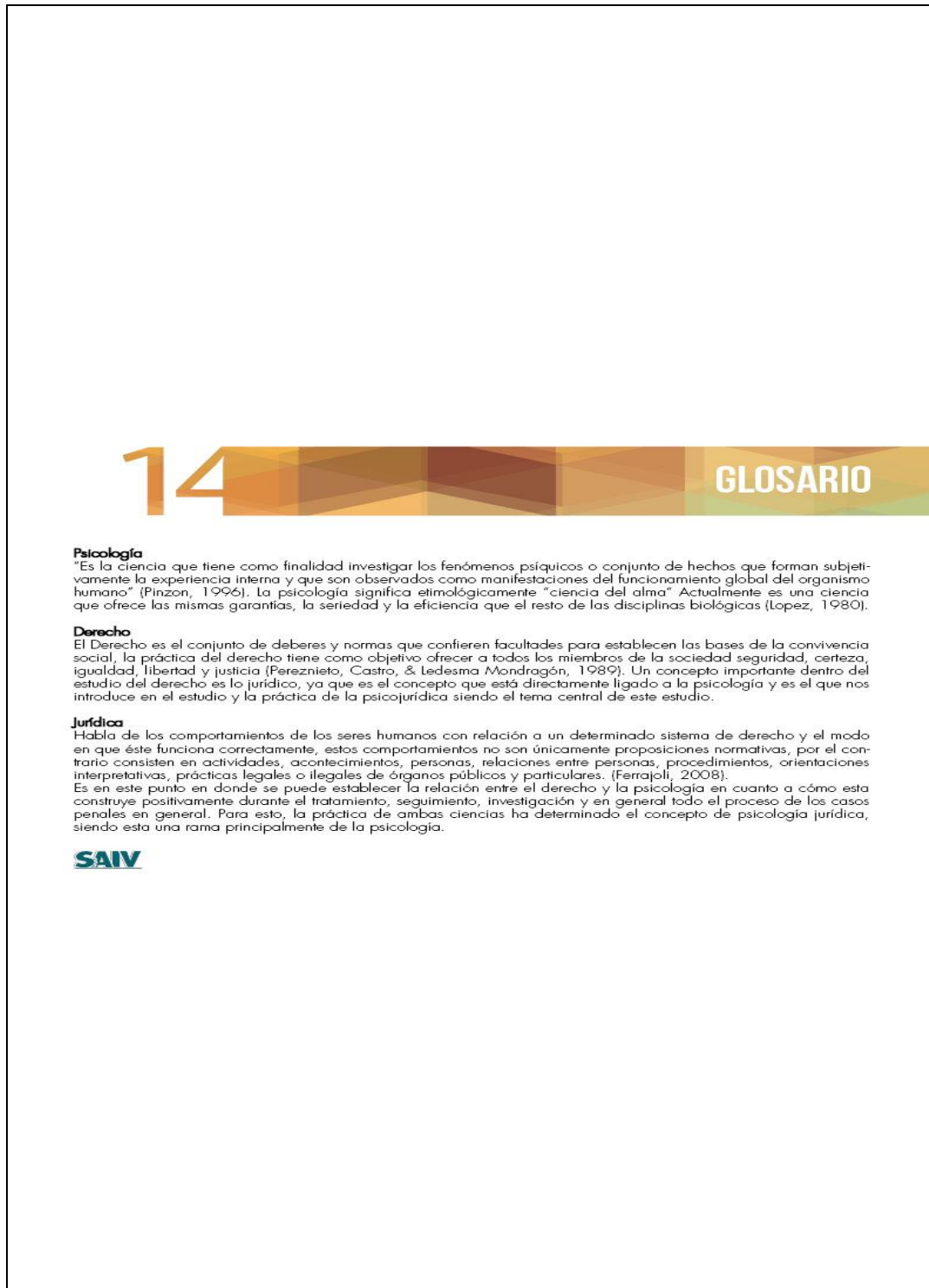


Figura 56. Guía página 36

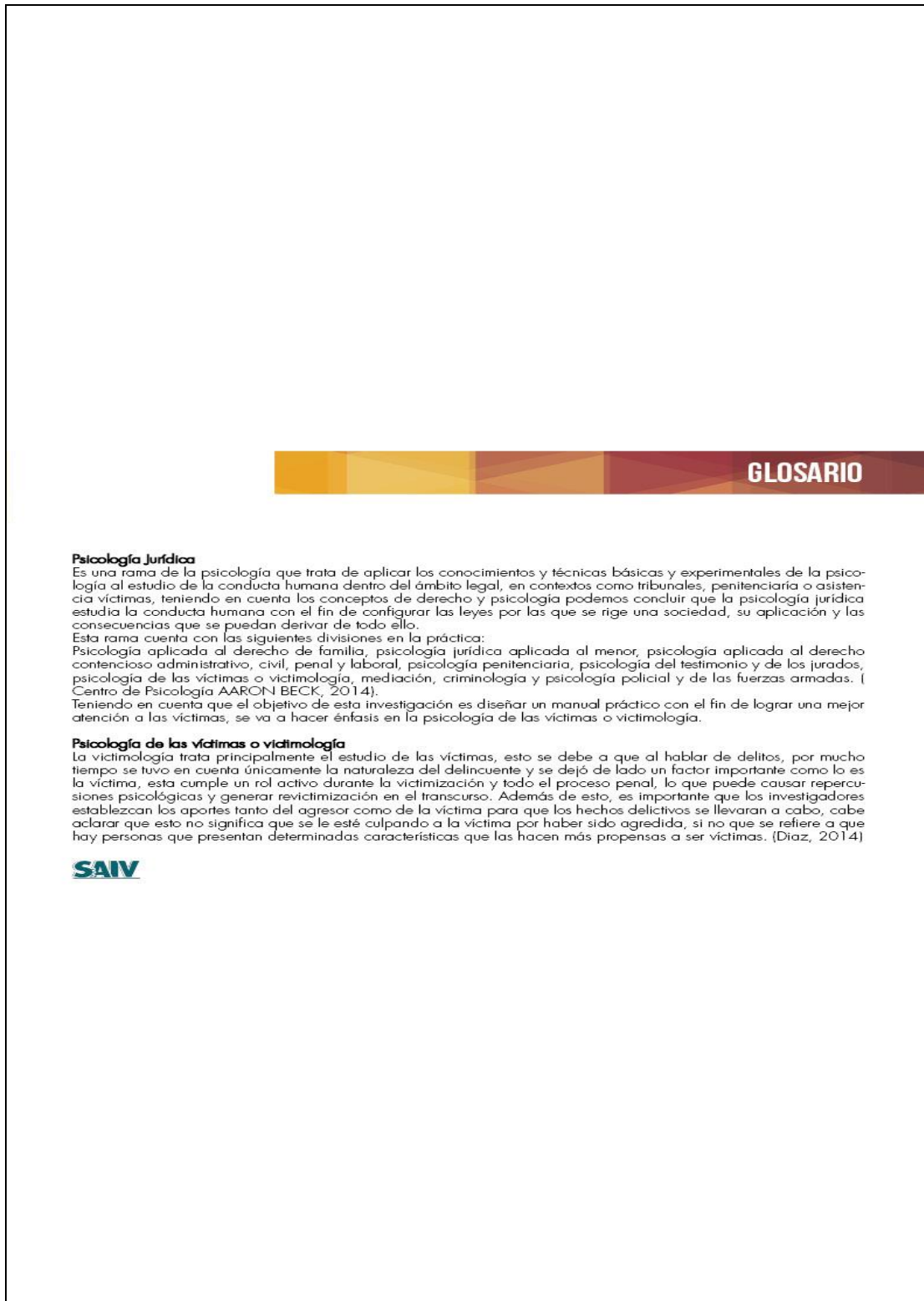


Figura 57. Guía página 37

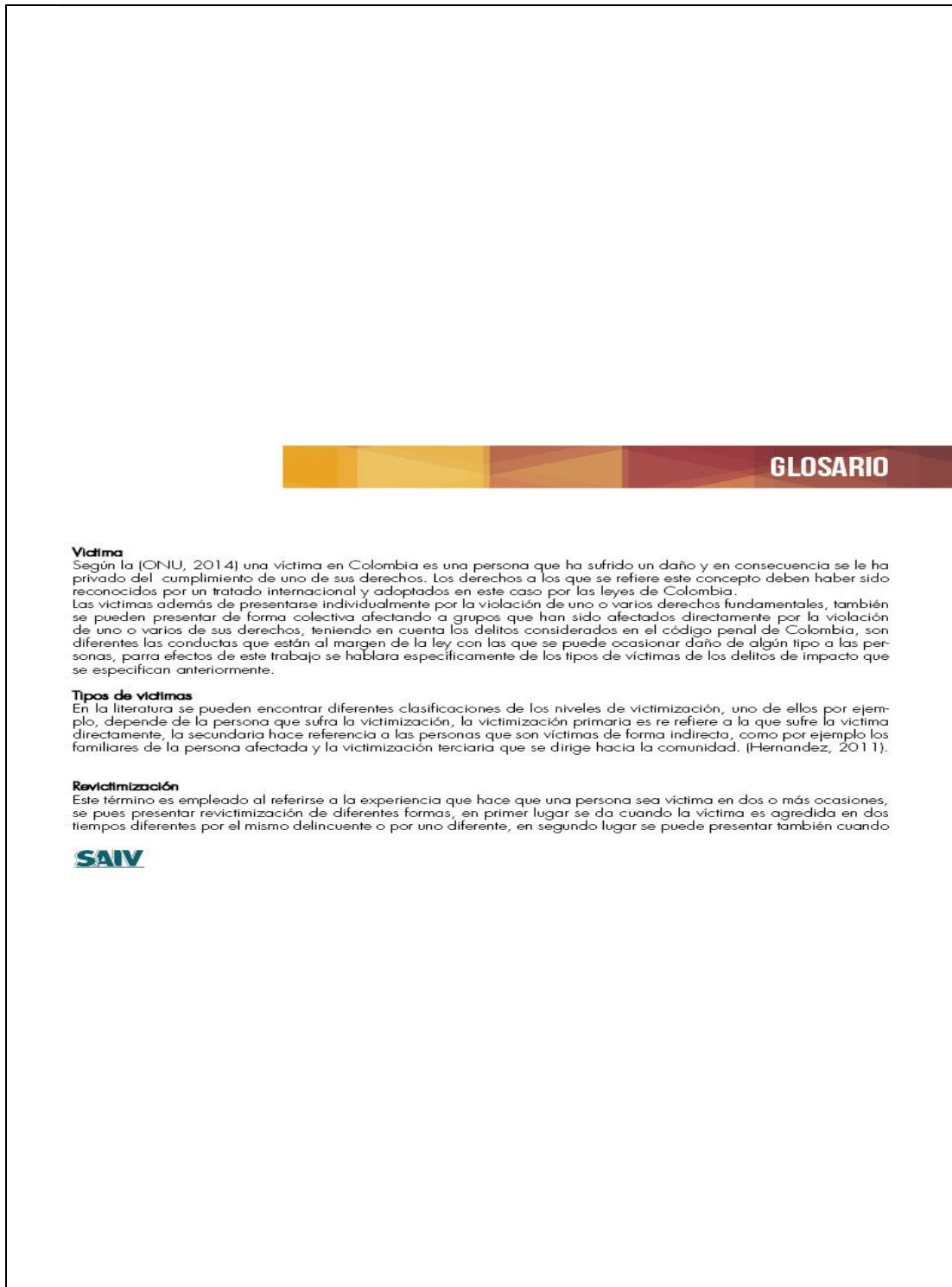


Figura 58. Guía página 38

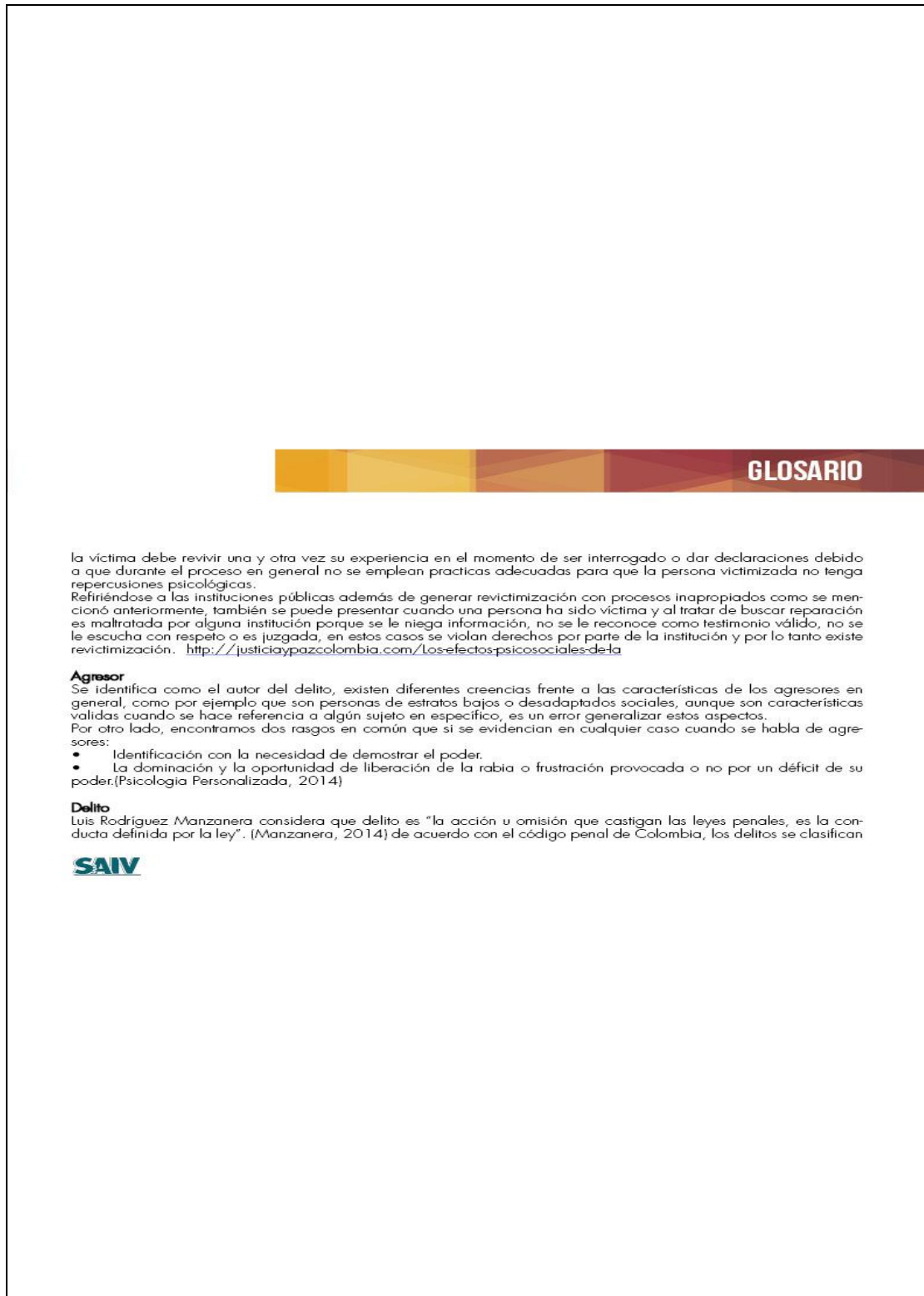


Figura 59. Guía página 39



Figura 60. Guía página 40

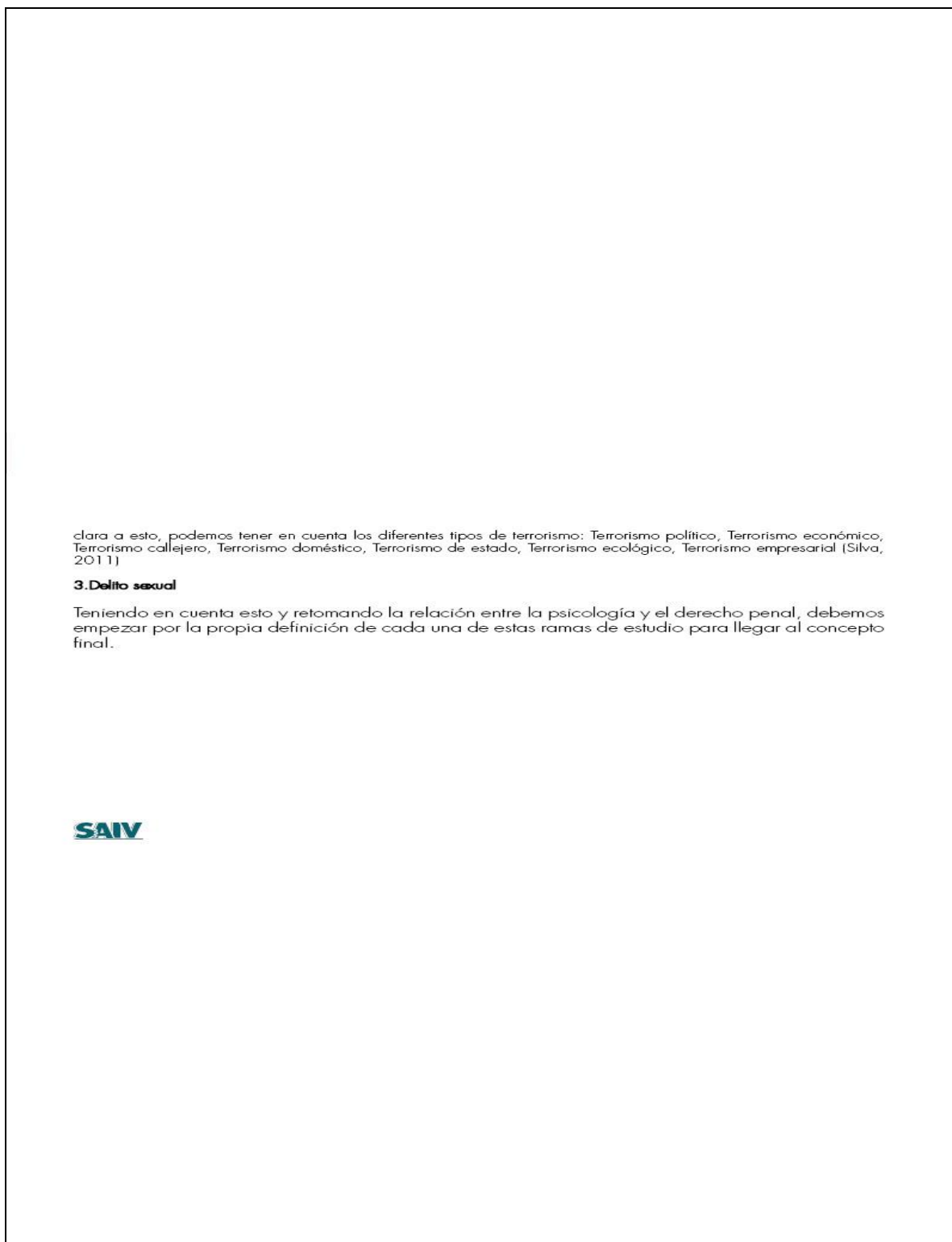


Figura 61. Guía página 41

Conclusiones

Durante el desarrollo de este proyecto se ha evidenciado la ineficiencia de las organizaciones públicas en cuanto a la atención que se les presta a las víctimas de delitos de alto impacto, especialmente en el foco de este estudio que es la Fiscalía General de la Nación. Desde el estudio de la psicojurídica lo que se busca es lograr amortiguar los efectos negativos que tienen los procesos penales en las víctimas, existen diferentes procesos simples que un funcionario sea o no psicólogo puede aplicar para evitar la revictimización en las personas que asistan en busca de ayuda a este centro de atención.

De la misma forma, a través de investigación en la literatura se ve que a través del tiempo y en las diferentes áreas de estudio del derecho se han dejado muy de lado las necesidades de la víctima como participante activo desde el primer momento en el proceso penal si no que por el contrario es el delincuente en que tiene el foco de la atención tanto en el área legal como en la psicológica.

Los estudios de victimología se han desarrollado en los últimos tiempos al fusionar el derecho y la psicología y han resultado convenientes para ambas áreas de estudio, es un campo de investigación que aún requiere mucho estudio y que se considera importante y necesario hoy en día tanto en instituciones privadas como públicas.

Lo que se plantea en esta tesis, es evitar la revictimización por parte de los funcionarios quienes no prestan la correcta atención a las víctimas ocasionando un daño psicológico mayor, durante la investigación se nombran otras formas de revictimización que no se encuentran al alcance de las instituciones y por consiguiente no hay forma de evitarlas por intermedio del manual que se propone.

Referencias

- Avilés, D. A. (2010). *Estudios cubanos sobre victimología (Compilación)*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Becoña, E., Vázquez, F. L. & Oblitas, L. E. (2000). Psicología de la salud: antecedentes, desarrollo, estado actual y perspectivas. En L. E. Oblitas y E. Becoña (Eds.), *Psicología de la salud* (pp. 11-52). México: Plaza y Valdés.
- Bocanegra Bayona, D. F., & Nieto Súa, D. E. (2010). Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimoasistencia en la ciudad de Bogotá. *Diversitas Perpspectivas en Psicología*, 6(2),118-135.
- Bueno, F., (2008). *Nociones de prevención del delito y tratamiento de la delincuencia*. Madrid, España: Dykinson.
- Centro de Psicología Aarón Beck. (2014). *Psicología jurídica*. <http://cursos-psicologia-juridica.cpaaronbeck.com/definicion-psicologia-juridica.html>.
- Cerezo Domínguez, A.I. (2010). *El protagonismo de las víctimas en la elaboración de las leyes penales*, Valencia: Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología, Tirant lo Blanch
- Contraloría General de la República de Colombia. (2015). *Generalidades*. de www.contraloriagen.gov.co/.
- Corte Suprema de Justicia.(2015). *Generalidades*. www.cortesuprema.gov.co/.
- Díaz, C. A. (2014). *Victimología, tipos de víctimas y delincuencia. Psicología jurídica y forense*.<http://cristianaraos.com/2011/02/13/victimologia-tipos-de-victimas-y-psicologia-forense-por-cristian-araos-diaz/>.
- Domínguez, J.C. (2013). Colombia. Grandes diferencias pese a reducción de pobreza. *Portafolio.com*. .
- Echeburúa, E. & Corral, P. (2005). ¿Cómo evaluar las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales en las víctimas de delitos violentos?. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 5, 57 – 73.
- Echeburúa, E., Del Corral, P. & Amor, P (2002). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. *Psicothema* 14,139-146.

- Equipo Psicosocial. (2010). *Los efectos psicosociales de la revictimización*. Comisión Intereclesial de Justicia y Paz. <http://justiciaypazcolombia.com/Los-efectos-psicosociales-de-la-revictimización>.
- Ferrajoli, L. (2008). *Epistemología jurídica y garantismo*. México: Distribuciones Fontamara.
- Friedrich, H. (1975). *Terror: Mito, Realidad, Análisis*. Barcelona: Plaza y Jánés.
- García Rojas, E., López López, L., & Herrera Jaramillo, J. F. (1995). *Caracterización delitos sexuales*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- García, M. (2014). *Guía de evaluación clínica forense. Para valoración de daños psicológicos en víctimas de delitos violentos*. Asociación Latinoamericana de psicología jurídica y forense.
- González Calleja, E. (2006). *El fenómeno terrorista*, Madrid, España: Dastin.
- Hernandez, G. (2011). *Psicología Jurídica Iberoamericana*. Bogotá: El Manual Moderno.
- Ibáñez, J. (2013) *Psicología e investigación criminal: la delincuencia especial*. Madrid: España: Dickinson.
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2014). *Generalidades* www.medicinalegal.gov.co/.
- Jiménez, R. & González, O. (2002). *El secuestro, problemas sociales y jurídicos*. México. Universidad Nacional Autónoma de México: UMAM.
- Juristas, C. C. (2013). Conversatorio: La sociedad civil frente a la Ley 1448 de 2011, balances y perspectivas. *Comisión Colombiana de Juristas*, 16. 1-9.
- Ley 195 (12, Julio, 1995). Por medio de la cual se aprueba el Convenio para prevenir y sancionar los actos de terrorismo configurados en delitos contra las personas y la extorsión conexa cuando éstos tengan trascendencia internacional, suscrito en Nueva York el 2 de febrero de 197. Congreso de Colombia: Diario Oficial. N° 41.928.
- Ley 599 (24, julio, 2000). Por la cual se expide el Código Penal. Congreso de Colombia: Diario Oficial N° 44.097.
- Ley 750 (19, Julio, 2002). Por la cual se expiden normas sobre el apoyo de manera especial, en materia de prisión domiciliaria y trabajo comunitario. Congreso de Colombia: Diario Oficial N° 44872.

- Ley 906 (sept, 2004). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. (Corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004). Congreso de Colombia: Diario Oficial N° 4565.
- Ley 1090 (6, septiembre, 2006). Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Congreso de Colombia: N° 46.383.
- Ley 1326. (15, Julio, 2009). Por la cual se modifica el Artículo 110 del Código Penal. Congreso de Colombia: Diario Oficial. 47.411.
- Ley 1426 (29, diciembre, 2010). Por la cual se modifica la Ley 599 de 2000, relativa a las conductas punibles que atentan contra los bienes jurídicamente protegidos de los defensores de derechos humanos y periodistas. Congreso de Colombia: Diario Oficial. 47.937.
- Ley 1448 (10, junio, 2011). Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia: Diario Oficial N° 48.096.
- Ley 1453 (24, junio, 2011). Por medio de la cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad. Congreso de Colombia: Diario Oficial N° 48.110.
- Manzanera, L. R. (2014). *Delito*. Enciclopedia Jurídica. Bueno, F., (2008). *Nociones de prevención del delito y tratamiento de la delincuencia*. Madrid, España: Dykinson.
- Organización de Naciones Unidas -ONU (2014). *¿Qué es una víctima en el marco de la justicia transicional de nuestro país*. ONU: Unidad para la atención y reparación de las víctimas. <http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/intranet/1153-que-es-una-victima-en-el-marco-de-la-justicia-transicional-de-nuestro-pais>.
- Otín del Castillo, J. M. (2010). *Psicología Criminal*. Técnicas aplicadas de intervención e investigación policial (2ª Ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Palomino, J. I. (2012). *La actuación de la Comisión de Seguimiento del Congreso a la Ley 1448: un compromiso para la garantía de los derechos de las víctimas*. (1ª ed). Bogotá D.C., Fundación Social.

- Pereznetonieto Castro, L. & Ledesma Mondragón, L.(1989). *Introducción al estudio del derecho*. México: Harla.
- Pinzón, A. (1996). *Introducción a la psicología jurídica*. Ibagué, Colombia: Ediciones Forum Pasis Ltda.
- Procuraduría General de la Nación. (2015). *Generalidades*. www.procuraduria.gov.co/.
- Ressler, R.K. & Shachtman, T. (2005). *Asesinos en serie*. Barcelona: Ariel.
- Rodríguez Morales, T. G. (2012). El terrorismo y nuevas formas de terrorismo. *Revista Espacios Públicos*, 15(33), 72-95.
- San Martín, E., & Zañartu, L. M. (2009). Intervención con jóvenes infractores de la ley. *El observador*, 2, 7-26.
- Soria Verde, M.A. (2006a). “La psicología criminal: desarrollo conductual y ámbitos de aplicación.” En M.A., Soria Verde y D. Sáiz Roca. (Coord.). *Psicología Criminal*. Madrid: Pearson Prentice Hall, pp. 25-57.
- Steller, M. & TKöhnken, G. (1994). Análisis de declaraciones basadas en criterios. En D.C. Raskin (Ed.), *Métodos psicológicos en la investigación y pruebas criminales* (pp. 189-211). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Unicef. (2006). *Justicia y derechos del niño*. http://www.unicef.org/spanish/infobycountry/colombia_2660.html.
- Veloza, E., Torres, N., Pardo, F., Londoño, A., Hurtado, M., & Gómez, C. (2011). *Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual*. Bogotá: Fondo de población de Naciones Unidas.
- Wasserman, E. & Ellis, C. (2007). *Chapter 6: Impact of Crime on Victims*. National Victim Assistance Academy, Track 1, Foundation-Level Training.

Apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta para funcionarios de la Fiscalía General de la Nación

Lea las preguntas atentamente, revise todas las opciones de respuesta y elija la que más se acomoda a la realidad. Intente contestar de la manera más sincera posible.

Nota. La información obtenida no tiene el propósito de difusión, de igual manera no se solicitan datos personales para asegurar el anonimato del colaborador(a).

1. ¿Durante los últimos seis meses la Fiscalía ha adquirido productos o servicios útiles para su desempeño como funcionario

Sí ___ No ___

2. ¿Cuántos productos útiles para su mejor desempeño dirigidos especialmente a su área de trabajo se han adquirido en la institución durante el último año?

0 ___ 1-3 ___ Más de 3 ___

3. ¿Qué factores considera relevantes en un producto que la Fiscalía le brinde con el fin de que mejore su trabajo frente al trato con las víctimas?

Utilidad ___ Costo ___ Beneficios adicionales ___

4. ¿Qué factores inhibirían la compra del producto que lo ayude como guía para dar buen trato a las víctimas?

Costo ___ Complejidad de uso ___ falta de motivación interés ___

5. ¿Cuántos modelos de atención psicojurídica tiene a su disposición actualmente en el desarrollo de su labor en la Fiscalía?

0 ___ 1-3 ___ Más de 3 ___

6. ¿Qué satisfacción han generado los productos o servicios orientados al desarrollo de su labor en la Fiscalía?

Muy satisfactorio ___ Satisfactorio ___ Poco Satisfactorio ___

7. ¿Generalmente acostumbra evaluar los productos o servicios con que cuenta para determinar la eficiencia de los mismos?
Sí _____ No _____
8. ¿Cuentan con un distribuidor fijo para adquirir productos como guías o manuales?
Sí _____ No _____
9. ¿Cuándo la Fiscalía General de la Nación compra productos nuevos para mejorar su actividad laboral generalmente estos cuentan con beneficios adicionales?
Sí _____ No _____ No aplica (no compra) _____
10. ¿Se promueve el uso de herramientas, productos o servicios para la correcta atención a las víctimas en la institución?
Sí _____ No _____
11. ¿Estaría dispuesto a implementar un manual para atención a víctimas en caso de que la Fiscalía lo adquiriera con el fin de mejorar el desarrollo de su labor?
Sí _____ No _____
12. ¿Considera que los productos o servicios utilizados cotidianamente en su labor referente a la atención a las víctimas solucionan la problemáticas para la cual fueron diseñados?
Sí _____ No _____
13. ¿Utiliza servicios o productos en medios informáticos que le permiten capacitarse para ejercer mejor su labor?
Sí _____ No _____
14. ¿cuánto tiempo libre dispone para prepararse y desarrollar un ejercicio más apropiado de su labor?
Menos de una hora _____ entre una y tres horas _____ más de tres horas _____

Gracias por su colaboración.