

LA POLICIA Y LAS VICTIMAS DEL DELITO*

Prof. Tony Peters**
Catedrático de Criminología
Katholieke Universiteit Leuven

*.- Agradezco al asistente de mi Universidad Wilfried MEYVIS por la colaboración prestada y la redacción de la segunda parte de este trabajo.

**.- Traducción de J.L. de la Cuesta.

Con este título general, las dos exposiciones que siguen abordan la reciente discusión sobre el papel de la policía respecto de las víctimas de los delitos.

Partiendo de una discusión criminológica global, la primera exposición trata de esclarecer la importancia acentuada de la atención prestada a las víctimas.

Las necesidades de las víctimas, así como un número creciente de recomendaciones nacionales e internacionales, determinan cada vez más las misiones específicas de los servicios policiales.

La segunda exposición tiende a concretizar estas misiones y a elaborar un modelo práctico de acción.

I.- ASISTENCIA A LAS VICTIMAS: ¿TAREA DE LA POLICIA?

1.- Introducción

En esta exposición, analizaremos el problema de la función de la policía en la asistencia a las víctimas. No trataremos de dar una respuesta concreta y específica sino más bien de atraer la atención sobre un cierto número de desarrollos recientes en relación con las víctimas de los delitos para presentar un marco que permita plantear la cuestión de partida y deducir los elementos que posibiliten su adecuada resolución.

Esta exposición se basa esencialmente en el análisis de la literatura y de los resultados de la investigación científica relativa a las víctimas de los delitos, que colocan netamente en primer plano una serie de cuestiones.

En primer lugar, se constata desde hace varias décadas un interés creciente de la literatura científica por las víctimas de los delitos. Este interés se manifiesta a través del discurso favorable a las víctimas en los mass media, la administración de la justicia penal y en la investigación científica. Por supuesto lo uno influye sobre lo otro. La Victimología, la parte de la criminología que, en el plano teórico y en la investigación científica, pone el acento en los problemas de las víctimas de los delitos, ha estimulado sin duda la atención pública y política en favor de la víctima, pero esto no puede disociarse de las acciones desplegadas por diversas asociaciones con el fin de realizar una política victimológica concreta en el seno del proceso penal. El papel desempeñado en este nivel por el movimiento feminista difícilmente puede subestimarse.

Un segundo desarrollo importante que no hay que perder de vista, como dato contextual, es el de que, después de más de diez años, en el presente (primero lentamente, después de un modo acelerado), el creciente interés científico se ha visto alcanzado y sobrepasado por actos, actuaciones, manifestaciones en favor de las víctimas de los deli-

tos. El “movimiento de víctimas” o, en otras palabras, la “Victimagogía” ya no pone el acento en la reflexión sino sobre todo en la acción. De las situaciones de dificultad conocida han derivado tales exigencias de protección y asistencia a las víctimas que la acción amenaza con preceder a la reflexión. Durante los últimos años se han realizado numerosas investigaciones en Victimología sobre la política a seguir y su evaluación, en vez de investigarse las consecuencias materiales e inmateriales de la victimación.

Una tercera constatación de interés es que la Victimología ha alcanzado importancia no sólo en la política nacional de numerosos países sino igualmente, en el plano supranacional, en el marco de instituciones como la O.N.U. y el Consejo de Europa que han hecho declaraciones, recomendaciones y han adoptado acuerdos en la materia.

Este artículo tiene por fin repasar estos notables desarrollos para replantear inmediatamente la cuestión del lugar y la contribución que corresponde a la policía en la asistencia a las víctimas y a la vista de los conocimientos existentes sobre los problemas de las víctimas y de los actuales elementos de una asistencia organizada a las víctimas.

2.- Consideraciones sobre la asistencia a las víctimas

La atención que actualmente se presta a la asistencia, a la política desarrollada cara a las víctimas y/a las investigaciones sobre las víctimas de los delitos es un fenómeno que ha aparecido en el curso de los últimos diez años. Durante muchos años lo típico ha sido la actitud contraria hacia las víctimas. La discusión y la reflexión sobre la delincuencia, el proceso penal y la reacción social se orientaron tradicionalmente sobre el delito y el delincuente. El proceso penal clásico y neoclásico ponen principalmente el acento sobre el acto y el autor. El enfoque individualista del delincuente cara a la diferenciación de la medida de la pena pronunciada, de la ejecución de la pena y de la asistencia de la justicia no ha encontrado hasta el presente equivalente en una asistencia individualizada a las víctimas. La criminalidad se combatía mediante la represión y/o por la reinserción de los autores. En el proceso penal el autor se encuentra frente al Ministerio fiscal que se presenta como defensor del interés de la sociedad contra la que el delito atenta. La víctima, lesionada en su persona, queda en la sombra o tras el Ministerio fiscal y puede también presentar su denuncia, como parte civil, en el proceso penal iniciado por el fiscal. “El interés general” predomina sobre el interés de la víctima. Históricamente hubo un tiempo donde las cosas eran diferentes. El derecho consuetudinario “oudgermaans” otorgaba a la víctima el papel activo de quien buscaba el reconocimiento de sus derechos y debía llegar a un compromiso con el culpable. Después, se acrecentó el papel como intermediarios de las autoridades que, en todo caso, exigieron para ello una retribución. El paso de un proceso penal acusatorio hacia el proceso penal inquisitorio durante el absolutismo empujó a la víctima al margen de la administración de la justicia penal.

Actualmente se intenta sacar a la víctima de esta posición marginal otorgándole ciertos derechos en el marco del proceso penal. En los Estados Unidos, en la Administración de justicia penal, muchos estados han reconocido a la víctima el derecho de declarar al juez los daños materiales e inmateriales sufridos (victim impact statement/victim statement of opinion). En el marco de la asistencia jurídica a las víctimas, la atención se

centra en la asistencia y el acompañamiento a la víctima oída por el tribunal o que debe ser testigo (victim/witness assistance).

Trataremos más adelante de forma más sistemática otras iniciativas importantes que han adoptado los distintos países. Por el instante, nos basta constatar que existe una tendencia internacional manifiesta hacia el refuerzo y promoción de la posición de la víctima en las distintas fases del proceso penal.

Una evolución que tenga por fin la mejora de la posición jurídica de la víctima se apoya en nuevas visiones e interpretaciones de la problemática de la víctima. El movimiento feminista, y más particularmente el sistema de las casas refugio para mujeres maltratadas, ha desempeñado en ello un papel extremadamente importante.

Los modelos de pensamiento subyacentes al interés creciente sobre las víctimas —se podrían igualmente llamar ideologías— ponen el acento bien en las misiones de la sociedad (1) bien en las del proceso penal (2,3), cuyo papel se minimaliza igualmente (4).

a.- La asistencia a las víctimas es tarea de las autoridades

Desde esta óptica, la categoría “víctimas del delito” pertenece a aquellas categorías de problemas socialmente reconocidos que exigen el desarrollo de ciertas medidas en el marco del Estado-providencia.

El ciudadano convertido en la víctima inocente de un delito, independientemente del tratamiento penal de este problema, tiene un derecho fundamental a un servicio especial que comprenda tanto la acogida, el acompañamiento y, si es preciso, la asistencia en todas sus facetas así como el derecho a una compensación por los daños sufridos. Esta indemnización es a menudo inexistente en el marco del proceso penal que hace de la víctima una parte muy marginal.

El derecho a la asistencia, característico del Estado-providencia, se remonta al principio de solidaridad con los ciudadanos dañados. Su realización en el marco de la victimación por delitos se encuentra sin embargo en el comienzo de la fase operativa. Algunas categorías de víctimas, como las mujeres y los niños maltratados, pueden ser considerados como los pioneros del movimiento. En la medida en que se hagan reconocer y que este reconocimiento se traduzca en iniciativas legislativas y de ayuda, las víctimas de delitos en general tendrán más posibilidades de convertirse en una categoría reconocida de las que las autoridades se preocuparán.

b.- La asistencia dada a las víctimas justifica un proceso penal individualizado. La atención específica de la que es prueba el proceso penal respecto del autor de los delitos se funda y no puede dar más que buenos resultados a condición de que las imputaciones y consecuencias materiales e inmateriales del delito cometido sean consideradas de una manera realista. Concretamente, esto significa que cuando un ciudadano es lesionado o se ve afectado por los efectos del delito, tiene que convertirse igualmente en una parte que debe ser objeto de ayuda individualizada.

La asistencia y la integración social del autor del delito no pueden disociarse del interés prestado a las víctimas. Desde esta óptica, interesarse por las víctimas es un estimulante suplementario, una motivación e igualmente una legitimación de la asistencia dada al autor del delito.

c.- La Administración de justicia penal debe centrarse prioritariamente sobre las víctimas de los delitos.

Desde esta perspectiva, se desea poner fin a un proceso penal que, desde hace mucho tiempo y sin demasiado éxito, se ha concentrado en las necesidades y los problemas de los autores, mientras que la víctima quedaba absolutamente al margen. Esta dirección considera al proceso penal como un dato opcional inevitable: o bien se preocupa de la persona lesionada, o bien del autor. Lo que se hace por esta última categoría ha fracasado. La solución es preocuparse prioritariamente de la suerte de la víctima y aplicar estrictamente el derecho penal de autor. En este marco, se podría incluso hacer desempeñar a la víctima un papel más activo en el proceso penal, especialmente un papel de consulta relativa a la detención del autor antes del juicio, consulta sobre la determinación de la caución, "victim impact statement", consulta sobre la determinación de la pena, sobre su ejecución y la libertad condicional.

d.- Solucionar directamente el problema entre la víctima y el autor vale más que una solución penal. En este caso se toman distancias respecto del proceso penal en cuanto mecanismo de solución válido para la resolución de los problemas que se plantean entre la víctima y el autor. El modelo de tratamiento directo del problema entre las partes se apoya en el principio de que la mejor solución, y la más duradera, puede encontrarse fuera del contexto penal. Las partes asistidas por un intermediario llegan así a la conciliación y a ponerse de acuerdo en concertación sobre la reparación de la víctima. Este enfoque se distancia del proceso penal en cuanto mecanismo de solución válido para los problemas de la víctima. Esta última saldrá mejor parada de una acción de conciliación rápida al margen del proceso que no aborde ni solucione el delito sino como un conflicto entre ciudadanos, sin que el interés común lesionado intervenga en esta relación. Generalmente, la diferencia entre las partes deviene insoluble después de la intrusión de terceros, en este caso el proceso penal.

Estas cuatro visiones diferentes del tratamiento del problema de la victimación son más bien tipos o tendencias que no se excluyen enteramente. En la práctica, se verá cómo las iniciativas en favor de las víctimas de los delitos se apoyan en una combinación de elementos de estos cuatro modos de pensamiento.

3.- Criminología y Victimología

Desde los años sesenta se constata igualmente en la Criminología, como ciencia, un interés creciente por la víctima. Esta rama de la Criminología se ha visto reconocida y se presenta en la actualidad bajo el término generalmente aceptado de Victimología.

Aún cuando existe una tendencia a hacer de la Victimología una ciencia independiente relativa a la problemática de las víctimas (existen numerosas categorías de víctimas que no resultan afectadas por delitos), la víctima de las situaciones y de los acontecimientos delictivos parece seguir siendo el principal grupo de problemas y la Victimología parece lógicamente encuadrarse en el campo de estudio de la criminalidad del que se ocupa especialmente la Criminología.

El interés por los problemas de las víctimas ha conocido una evolución notable en Criminología. Esta no puede, por otra parte, dissociarse de los impulsos de los grupos de acción que han suscitado el interés por algunas categorías de víctimas y esto no sólo en el campo de la política a adoptar sino igualmente en el caso de los investigadores científicos.

a.- Relación autor-víctima

Al principio el interés de la Criminología por la víctima se encontraba completamente subordinado a cuestiones etiológicas relativas a la explicación del comportamiento del autor. Las teorías etiológicas habían buscado de manera demasiado unilateral la explicación del delito en el delincuente. La diferenciación de los enfoques disciplinarios del comportamiento del delincuente desembocó en un enfoque interdisciplinar centrado en el estudio de la persona del autor. Los primeros estudios victimológicos franquearon este límite haciendo de la dinámica de la relación entre el autor y la víctima su objeto de estudio y explicando en gran parte el comportamiento del autor por su interacción particular con la víctima, por lo menos en lo relativo a una parte no despreciable de las formas más graves de delincuencia.

Además, se centraron también mucho en el papel activo o pasivo de la víctima en cuanto a la génesis del delito. Esta visión distinguía entre, de una parte, la víctima que ha adquirido este estatus únicamente por azar mientras que su comportamiento era tan problemático como el de autor, y de otra parte, la víctima que no evitó el delito por falta de cuidado o de atención. El hecho de incitar o de descuidar las medidas de prevención, en el caso de la víctima se consideró como un comportamiento que promovía la delincuencia.

Son sobre todo las feministas las que combatieron más duramente contra este enfoque y acusaron a esta clase de Victimología de censurar a la víctima en lugar de poner el acento sobre sus problemas y necesidades. Por ello, se luchó notablemente contra la noción de "victim precipitation", utilizada por Marvin Wolfgang en su estudio de la violencia con el fin de determinar el papel de la víctima en la génesis del delito.

Conviene, sin embargo, destacar que los que rechazan este enfoque cometen a veces el error de asimilar mecanismos que caracterizan el comportamiento como falta moral y la culpabilidad penal.

Actualmente, la Victimología evolucionada continúa centrándose en las características de las víctimas que favorecen la delincuencia y se ocupa particularmente de la atracción, la proximidad y la exposición de la víctima, además de otros aspectos como el estilo de vida de la víctima que aumentan los riesgos de victimación (Van Kerckvoorde,

87). Un estudio sobre las situaciones y las actitudes que facilitan la victimación suministra numerosos datos sobre medidas y proyectos de prevención.

b.- La criminalidad más corriente y la medición de la criminalidad

Una fase siguiente en el interés que presta la Criminología a la victimación de la delincuencia concierne al estudio de la criminalidad oculta. El estudio de la cifra negra ha permitido a los criminólogos ocuparse de la criminalidad en cuanto fenómeno de masa, algo insuficientemente abordado por la investigación criminológica clásica. El estudio de los autores condenados y de las cifras relativas al funcionamiento del proceso penal no ilustra sino la reacción selectiva de la sociedad frente a la delincuencia y en ningún caso la criminalidad en su conjunto. Los criminólogos han querido rellenar esta laguna, en primer lugar, a través de los estudios "self report". A través de un sondeo los ciudadanos fueron interrogados sobre los delitos que podían haber cometido, independientemente del hecho de que fueran o no objeto de la intervención de la justicia.

La segunda generación de estudios de este tipo es, sin embargo, más interesante en lo que a nuestro tema respecta. Por medio de encuestas sobre las víctimas, que han permitido detectar ciertos inconvenientes de los estudios "self report", se ha podido abordar por sondeos a los ciudadanos con el fin de tomar conocimiento de su condición de víctimas de delitos. A través de este estudio no ha sido solamente posible medir con más exactitud la amplitud y la intensidad de la delincuencia sino igualmente estimar claramente las consecuencias de la victimación y, además, llegar a saber más sobre la relación entre la víctima y el proceso penal. La disponibilidad de las víctimas a hacer declaraciones, la disponibilidad de la policía a registrar esas declaraciones y los efectos de la reacción penal sobre la víctima son temas victimológicos interesantes.

El conocimiento de la amplitud de la intensidad e igualmente de la evolución en el tiempo de la victimación de los delitos se ha desarrollado de manera muy acentuada en países como los Estados Unidos, Canadá, Gran Bretaña y Países Bajos, donde se puede hablar ya de una tradición en la investigación sobre víctimas.

A pesar de las numerosas críticas y objeciones que puedan ser formuladas contra esta forma de investigación criminológica, no puede negarse que las investigaciones sobre las víctimas continúan siendo significativas en cuanto a la política a desarrollar tanto en el plano criminológico, victimológico como criminal.

En Criminología son la base de un cambio de dirección importante hacia formas más profundas de investigaciones victimológicas.

c.- Investigaciones sobre las víctimas.

El interés creciente de la Criminología por las implicaciones de los delitos en las víctimas reconocía, de una parte, a la victimación como dimensión del problema de la criminalidad y, de otra parte, ha llevado a una investigación científica específica centrada en el inventario de las numerosas implicaciones materiales e inmateriales de la victimación

de los delitos. Una vez más los estudios inspirados por las feministas forzaron la actuación. Además de estudios sobre los malos tratos sufridos por los niños, las investigaciones sobre delitos sexuales y con violencia contra mujeres preceden en el tiempo a los estudios de otras diversas categorías de víctimas. El estudio de las consecuencias profundas de los delitos con uso de violencia en general y de la victimación de delitos de patrimonio con o sin violencia no se ha realizado sino bastante más tarde y sigue suscitando actualmente el interés de los criminólogos.

d. La víctima y la Administración de justicia penal.

La Victimagogía coloca el acento en la elaboración de acciones y de proyectos en favor de la víctima de un delito. En los Estados Unidos de América y en Canadá esto significa prioritariamente la mejora de la posición de la víctima en el proceso penal. En Europa (Gran Bretaña, Países Bajos, Francia) el énfasis se ha puesto más bien en la acogida y asistencia a las víctimas.

Recientemente, se ha prestado también aquí una atención más grande a la manera en que las víctimas son tratadas por la Justicia. La investigación científica se encuentra en la actualidad más orientada hacia los problemas que sufre la víctima en momentos decisivos del proceso penal.

El concepto de victimación secundaria se utiliza a este propósito con el fin de poner el acento en el riesgo de una segunda experiencia como víctima con ocasión de la declaración de los hechos a la policía y a la Justicia.

Las mujeres víctimas de violación y de violencias sexuales, que regularmente son acogidas de manera inadecuada por los servicios de policía, constituyen uno de los grupos de riesgo más importantes. Las consecuencias son graves y por razones comprensibles las víctimas no se prestan a denunciar. El papel de espera principalmente pasiva en el que se obliga a colocarse a la víctima en la instrucción y en el proceso penal resulta muy criticado. Por el contrario se aconseja —como sucede en algunos países— que en el curso del proceso la víctima se convierta en un sujeto de deberes.

El derecho a la información acerca del registro o la admisión de la queja, sobre el estado de la instrucción y sobre las decisiones del Ministerio público, el derecho a la asistencia y al apoyo a las víctimas interrogadas por la policía o que deben comparecer ante el juez como testigo, el derecho a una compensación cuando no se puede obtener una reparación por la vía jurídica por los daños sufridos con ocasión de un delito con violencia, éstos son desarrollos del proceso penal que no han escapado al interés de los investigadores. Las investigaciones sobre la posición de la víctima en el proceso penal y sobre las medidas para responder a las necesidades de la víctima a través del proceso penal constituirán en un futuro próximo un polo de desarrollo de la investigación victimológica.

La evolución en fases de la Victimología en cuanto rama de la Criminología ha alcanzado su plasmación más plena en el ámbito científico. En las revistas y publicaciones científicas la Victimología se ha convertido en un tema que suscita una gran atención.

Los múltiples seminarios, jornadas de estudio, congresos nacionales e internacionales sobre este tema lo confirman. La Victimología se ha convertido en una sub-disciplina tal vez joven, pero reconocida, de la Criminología.

En su forma descriptiva y analítica la investigación científica continúa teniendo su ascendente sobre la formación de la teoría, mientras que la praxis victimológica precede a menudo a la reflexión científica. En este momento, se hace sentir claramente la necesidad de sistematizar las nociones utilizadas en un marco más globalizante.

4.- Asistencia a las víctimas y política criminal

Desde hace una decena de años, las evoluciones descritas en la ciencia y en la práctica han dejado manifiestamente trazas en la política especialmente a dos niveles. Un primer polo de desarrollo de la política de la víctima es la asistencia, el segundo es el proceso penal.

La tendencia se manifiesta tanto en el plano de la política desarrollada en diferentes países como en el plano internacional a través de recomendaciones políticas que se traducen en declaraciones, recomendaciones y tratados que emanan de instituciones intergubernamentales, a saber la O.N.U. y el Consejo de Europa.

a.- Política victimológica intergubernamental.

a.1. La declaración de los derechos fundamentales de las víctimas de delitos y de abuso del poder adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 29 de Noviembre 1985.

Ya se ha hecho alusión a la importancia de una actitud de respeto y de comprensión por parte de la policía respecto a la víctima. Se habla igualmente de la importancia de reconocer los daños sufridos y la asistencia a la víctima en el marco del proceso penal. La realización de los derechos fundamentales de la víctima pasa por la información sobre la referencia y la puesta a disposición de una asistencia material, médica, psicológica y social adecuada.

a.2. Tratado nº16 del Consejo de Europa (24 de Noviembre 1983) sobre la reparación de las víctimas de delitos con violencia.

El tratado puede ser firmado por los Estados-Miembros dispuestos a introducir una reglamentación de reparación y compensación por daños no reparados.

a.3. Recomendación nº (85) 11 del Consejo de Europa sobre la posición de la víctima en el proceso penal.

La preocupación principal es que el proceso penal debe velar por los intereses de la víctima, sus necesidades materiales, físicas y psico-sociales. La policía y la Justicia deben igualmente dar información a la víctima sobre la reglamentación en materia de reparación, sobre la evolución de los asuntos durante el proceso y sobre la asistencia.

a.4. Recomendación nº (87) 21 del Consejo de Europa sobre la asistencia a las víctimas y la prevención de la victimización.

Esta Recomendación pone el acento en la importancia de la información a las víctimas acerca de las formas particulares de la asistencia especial. También hace igualmente cuestión de la organización de una acogida adecuada, del acompañamiento y la asistencia. Indicar de manera selectiva a las víctimas los centros especializados de consejo y de asistencia es una importante responsabilidad de la policía que debe igualmente velar por la protección de la vida privada de las víctimas de los delitos.

b.- Política nacional y comunitaria.

En nuestro país, numerosos indicadores demuestran un interés creciente del que hace prueba el proceso penal y la asistencia respecto de las víctimas del delito. Cuando recorremos la legislación y las iniciativas particulares tanto en el plano nacional como comunitario, no se descubre ninguna política coherente en relación a la víctima pero se encuentran algunas iniciativas interesantes que constituyen el punto de partida fragmentario para una evolución más válida de la política a seguir.

b.1. La Ley de 28 de Junio de 1984 que se dirige a extender el campo de aplicación de la extinción del proceso penal para ciertas infracciones a través del pago de una cantidad de dinero. Esta ley, que determina el límite superior de la admisibilidad del arreglo amistoso en caso de delitos con una pena máxima de cinco años, se centra igualmente sobre los intereses de la víctima.

El arreglo amigable se somete igualmente a la condición de la reparación previa de la víctima. Independientemente de la preocupación —justificada— en materia de seguridad jurídica por la posición del autor, esta reglamentación ofrece numerosas posibilidades de arreglar rápidamente un asunto criminal, aprovechando así a la víctima, al autor y al proceso penal.

b.2. La Ley de primero de agosto de 1985 relativa a disposiciones fiscales y otras.

La sección II de la Ley trata de la asistencia del Estado a las víctimas de los actos intencionados de violencia (art. 28 a 41 inclusive) mientras que la sección III ofrece una Reglamentación para la concesión de una indemnización especial en casos de actos intencionales de violencia cometidos contra miembros de los servicios de policía y de socorro y contra terceros que aportan su ayuda a la víctima de un acto intencional de violencia.

La creación, a este respecto, de un “fondo de ayuda a las víctimas de actos intencionales de violencia” en el seno del Ministerio de Justicia, es de una importancia capital. Además de la financiación por el Estado de este fondo, el juez obligará a toda persona condenada a una pena criminal o correccional a pagar una suma de 300 francos belgas con el fin de financiar este fondo. La Comisión de ayuda a las víctimas de actos intencionales de violencia emitirá su opinión sobre la solicitud de quienes demanden la intervención del fondo. Las víctimas no tienen un derecho subjetivo a la indemnización. Cabe,

sin embargo, acordar una medida financiera subsidiariamente en base al principio de la solidaridad colectiva. La cantidad acordada varía entre los 10.000 francos belgas previstos por la Ley y un máximo de 2.000.000 de francos belgas. Se trata de una indemnización fija, establecida, con toda equidad y que no es proporcional al daño realmente sufrido. Esta Ley no mejora en nada la posición de debilidad que sufre la víctima en el marco del proceso penal. Las consecuencias injustas más extremas de un acto intencional de violencia se tratan a través de una reglamentación complementaria.

b.3. Un Real Decreto de 27 de Octubre 1987 regula los subsidios acordados a los proyectos para la emancipación social de la mujer.

En este marco, se han desarrollado actuaciones e investigaciones con el fin de evitar los actos de violencia sexual contra las mujeres.

A este respecto es muy importante mencionar la preparación por el Secretariado de Estado de Emancipación social de un dossier “gewelt Gewild?” (Violencia intencional?) e intervención de la policía. Se trata de un dossier sobre el fondo, los orígenes y las consecuencias de la violencia sexual cara a una intervención de la policía.

Algunos documentos importantes sobre la victimación de las mujeres derivada de una agresión sexual también fueron resultado de la investigación.

b.4. El Real Decreto de 24 de Julio 1985 del Ejecutivo de la Comunidad flamenca relativo a las condiciones de reconocimiento y de subvención de los servicios de ayuda legal.

Su artículo 1, párrafo 1, 1d) confía la asistencia de las víctimas (ayuda material, moral y psico-social acordada a las personas víctimas de un delito así como a sus parientes) a los servicios reconocidos de ayuda social legal. Esta decisión constituye un paso importante hacia la realización del derecho a la asistencia acordada a las víctimas de los delitos en la medida en que se reconocen tales servicios de ayuda social legal y que éstos se ocupen de las víctimas.

Uno de los desafíos más grandes para estos servicios que deben ocuparse de todas las categorías de personas que tengan relación con la Justicia es la prestación de una asistencia libre, ofrecida a los ciudadanos desde el instante en que entran (corren el peligro de entrar) en contacto con el proceso penal. La realización de un servicio de tipo social destinado a los ciudadanos que se encuentran implicados de diferentes maneras en toda clase de procesos penales es una misión difícil pero actual. Un proceso penal correcto y orientado hacia la persona así como un servicio social libremente aceptado son dos funciones importantes que pueden encontrar el espacio necesario y que, además, pueden tener una aplicación complementaria.

Para la policía, esto significa concretamente que las víctimas que declaran un delito deben ser informadas rápida y eficazmente del servicio puesto a su disposición en materia de acogida y asistencia. Estos servicios reconocidos por el Ejecutivo de la comunidad flamenca para la asistencia social legal son interlocutores privilegiados para prestar un servicio a las víctimas de los delitos en concertación con la policía y la justicia.

b.5. Decreto del Ejecutivo de la comunidad flamenca de 8 de Agosto 1987 sobre el reconocimiento y la subvención de los centros de asistencia a los niños maltratados. El Decreto reconoce y subvenciona a los centros que ayudan a los niños maltratados y que ofrecen un soporte especializado a la asistencia general y que sensibilizan a los medios afectados por esta problemática.

Además, este Decreto es muy interesante porque estimula y estructura la colaboración entre las instituciones afectadas por la asistencia.

3. Algunos datos sobre la política relativa a las víctimas en los Países Bajos. En este país la política de ayuda a las víctimas parece presentar una mayor coherencia puesto que resulta de una evolución en la que convergen la investigación científica, el trabajo de preparación y discusiones sobre las posiciones a adoptar. La investigación científica cubre las investigaciones regulares sobre las víctimas así como el amplio abanico de estudios específicos sobre los problemas materiales, jurídicos y psico-sociales de la víctima. Ella se ocupa igualmente del tema de la victimación y del proceso penal.

Las autoridades encargaron a diversos grupos de trabajo la tarea de formular opiniones y propuestas sobre la política a seguir.

El grupo de trabajo De Beaufort propuso medidas para acoger a las víctimas de violencia sexual. La Circular de 1985 estableció directivas para que la policía tratara de una manera más humana, y basada sobre la empatía, a las mujeres agredidas y violadas.

Esta Circular se ha visto completada por circulares imperativas de 1º de Abril de 1987 y conlleva disposiciones en materia de acogida a las víctimas de delitos (igualmente no sólo sexuales). Estas circulares fueron preparadas por el grupo de trabajo administrativo Vaillant y prescriben líneas de conducta para la policía y el Ministerio fiscal en materia de acogida, información y asesoramiento a las víctimas de los delitos.

Por fin, el grupo de trabajo Terwee ha estudiado el posible papel como pena de la restitución. En el momento actual existe una proposición para introducir la pena de restitución.

Estas iniciativas concretas relativas a la asistencia a las víctimas deben, por otro lado, considerarse en relación con la política más global en materia de criminalidad. La Comisión Roethof ha publicado un informe para la segunda cámara sobre la pequeña criminalidad. En aplicación de este informe las autoridades han elaborado un plan de conducta "sociedad y criminalidad". En el plano de la prevención de la criminalidad se han reconocido y subvencionado desde 1985 toda una serie de proyectos locales. En los Países Bajos el interés por la víctima se inscribe pues manifiestamente en una política más global de regulación de la criminalidad. En el campo de la ayuda a las víctimas, el "Landelijk Buro Slachtofferhulp" de Utrecht sostiene y coordina en este momento alrededor de unos 70 proyectos locales.

5.- Consecuencias de los delitos para las víctimas

a.- Constitución de un fichero de conocimiento a través de la investigación criminológica.

Mientras que la aplicación a gran escala de las investigaciones nacionales sobre las víctimas ha mejorado netamente el conocimiento en toda su amplitud de ciertas clases de delitos (delitos de robo o delitos con violencia contra las personas), estas investigaciones han revelado igualmente la voluntad de los ciudadanos a la hora de declarar el delito y la voluntad de la policía a la hora de registrarlo.

Las investigaciones han suministrado informaciones fiables sobre los daños ocasionados a las víctimas, tal y como se ha constatado durante la primera fase que sigue al delito.

Los estudios en que se analizan las consecuencias materiales e inmateriales —en el sentido más amplio del término— de la victimación eran y son todavía más importantes para la evolución de la Victimología en el marco de la Criminología.

Los estudios sobre violación, agresión, sevicias (sexuales), delitos con violencia ligados o no a robos, infracciones, atracos, captura de rehenes, terrorismo, han acrecentado mucho el conocimiento de los problemas de la víctima.

2.- Principales constataciones

2.1. Consecuencias inmediatas.

Aun cuando el grado de gravedad del delito cometido sea muy importante en cuanto a la intensidad de sus consecuencias, se constata sin embargo igualmente que delitos poco importantes afectan, a veces, de manera bastante fuerte a la víctima.

Se puede constatar muy a menudo un choque emocional en la víctima. Se expresa por medio de sentimientos de incredulidad, extrañeza, impotencia e inseguridad.

El delito constituye una infracción de un código considerado de manera demasiado evidente como válido; confronta a la víctima de manera inesperada con la realidad de aquél. Esto hace nacer graves problemas emocionales —y a menudo duraderos— en un grupo importantes de víctimas. Las mujeres, las personas de edad, los que viven aislados y las personas económicamente débiles constituyen una categoría de víctimas extremadamente vulnerables.

En cuanto al daño sufrido, se constata de manera general que casi cada vez hay una pérdida material limitada cuyo impacto depende esencialmente de la fortuna de las víctimas. Las personas económicamente débiles son muy vulnerables puesto que una pérdida limitada puede tener consecuencias importantes en la vida cotidiana. Es precisamente este grupo el que rara vez o nunca se ve reembolsado por el daño sufrido.

En un número limitado de casos —sobre todo ligados a delitos con violencia— el daño sufrido parece mucho más importante e incluso prolongarse en el tiempo especial-

mente por la pérdida de ingresos y por los gastos médicos. Aquí, igualmente, la recuperación del daño sufrido es un asunto de largo alcance y sin certeza.

2.2. Consecuencias sociales y psico-sociales.

Es principalmente en el caso de los delitos más graves o en caso de consecuencias inmediatas que tengan efectos intensos, cuando la víctima se confronta visiblemente a consecuencias psico-sociales.

Además del sufrimiento físico, como consecuencia directa de las lesiones sufridas (que pueden ser importantes en las personas de edad, incluso si los delitos con violencia no son demasiado graves) se observan importantes problemas emocionales. La cólera y el miedo son expresión externa del nerviosismo interno y del stress. Además, la víctima sufre cierta vergüenza por lo que le ha sucedido. Por otra parte, la victimación afecta igualmente a la pareja, a la familia, al círculo que le rodea, mientras que la víctima adquiere un status social y una percepción de sí misma más bien negativos, de mala suerte o de perdedor. Esto pesa igualmente sobre la manera de sobreponerse psíquicamente a esta prueba. Existe el miedo de revivir el delito lo que, de una parte, estimula la excitación, de otra parte, lleva a un comportamiento de huída, y de sentimientos de fuga y de temor. La víctima ha perdido toda confianza en la sociedad y sus conciudadanos, lo que se expresa por sentimientos de abatimiento y de stress.

3.- Necesidad de una acogida adecuada a las víctimas

Aun cuando los problemas de las víctimas sean reales, deben ser abordados con total serenidad. La investigación revela que la mayor parte de las víctimas resienten únicamente de manera limitada una molestia, una incomodidad y un prejuicio por su victimación.

Las investigaciones llevadas a cabo sobre víctimas muestran que los delitos más frecuentes son poco importantes. Ello no excluye que, en estos casos, ciertas víctimas muy vulnerables se vean particularmente afectadas por el delito. Sin embargo, una primera ayuda rápida y eficaz basta, en general, para muchos delitos. Esta comprende tanto la acogida emocional como la ayuda en pequeños problemas materiales técnicos, información específica sobre la resolución del asunto y el apoyo, si la persona llama a otros servicios (por ejemplo, el seguro).

Problemas más graves se plantean para un número más restringido de víctimas. Para éstas hace falta desarrollar un sistema de acogida articulada con una ayuda profesional especializada proporcionada a la complejidad del problema. Se puede esperar, al menos, que la acogida comprenda las facetas siguientes:

—la acogida directa a la víctima a través de una instancia oficial (especialmente de la policía) gracias a la cual la victimación sea directamente reconocida por la sociedad. Esta acogida debe ser cualitativamente cuidada y psicológicamente es muy importante para la víctima. Una actitud correcta, atenta, empática tiene por meta el apoyo emocional y primer tratamiento psíquico de los problemas.

—Una asistencia práctica inmediata a la víctima aumenta las posibilidades de ésta de retomar el control de la situación. Como consecuencia de un delito y de sus consecuencias, deben efectuarse rápidamente las reparaciones necesarias especialmente en caso de atraco. La asistencia en el momento de rellenar los formularios y documentos —por ejemplo, en caso de incapacidad para el trabajo y para el seguro— es significativa.

—La información sobre lo que todavía puede y debe hacerse es importante. Después de que la policía haya constatado los hechos, es necesario informar correctamente a la víctima sobre lo que sucede y puede todavía suceder en el plano penal y sobre el papel que la víctima puede jugar a este nivel.

Hace falta explicar los derechos de la víctima en lo que concierne al reembolso de los daños sufridos así como al proceso a seguir para llegar a alcanzarlo.

—El reenvío selectivo a servicios de ayuda profesionales especializados. Si como consecuencia del delito son previsibles efectos importantes y duraderos, es preciso desde el primer momento de acogida orientar a estas personas con habilidad.

Esto requiere o supone una capacidad de evaluación tanto de las consecuencias materiales como de las consecuencias psíquicas y psico-sociales del delito. Los sistemas de formación policial deben desarrollar esta competencia.

6.- Papel de la policía en la ayuda a las víctimas

Dado que la policía es la instancia a la que las víctimas se dirigen para declarar el delito juega un papel clave en la forma dada a y en la ejecución de la ayuda a las víctimas. El papel de la policía en la ayuda acordada a las víctimas es una de las dimensiones esenciales de la policía. Mientras que el mantenimiento del orden y la detección de la delincuencia se reconocen como aspectos indiscutibles de la función policial, la ayuda acordada a los ciudadanos —lo que es una misión menos prestigiosa— se ve a veces cuestionada. La ayuda a las víctimas pertenece a este último campo (menos evidente) de las tareas de la policía. Es la misión “dulce” de la policía que se sitúa más en el marco del interés de la sociedad, la presencia reconocible y visible, el fácil acceso de los ciudadanos que tengan cuestiones y problemas diversos.

Esta tarea de la policía se liga a los derechos fundamentales de los ciudadanos en la sociedad, entre otros al derecho a la protección, a una asistencia segura y a la ayuda a las personas necesitadas.

La policía tiene que jugar un papel esencial especialmente con las víctimas de los delitos. Ella desempeña un papel clave en lo que se puede llamar la ayuda inicial a las víctimas o los primeros cuidados en caso de victimación.

El cumplimiento de este papel clave es determinante para la calidad de la primera acogida, de la primera asistencia, de la primera asimilación por la víctima de lo que le ha sucedido.

Además, la policía tiene la delicada función de estimar, como especialista, en qué medida además de la asistencia directa o la acogida directa está indicado un envío selectivo

a la asistencia especializada. Esto supone un amplio conocimiento y un cierto hábito de asistencia.

Una policía interesada en la prevención de la criminalidad posee además numerosos argumentos para cuidar mejor la acogida de las víctimas. Llevar a cabo campañas de prevención reposa sobre el buen conocimiento de la manera en que se realizan los delitos y las consecuencias de esos delitos para las víctimas.

Así, la asistencia dada a las víctimas es un aspecto muy importante en la prevención de la delincuencia. Las víctimas bien acogidas son los participantes más motivados en una política orientada a la prevención.

II.- ASISTENCIA DE LA POLICIA A LAS VICTIMAS. PRECISIONES MAS AMPLIAS SOBRE LA FUNCION DE LA POLICIA Y SOBRE LA EJECUCION PRACTICA

1.- Introducción

En esta exposición, partimos del principio de que la policía tiene efectivamente una tarea muy precisa que cumplir respecto a las víctimas del delito. Trataremos de ver concretamente lo que la policía puede y debe hacer por las víctimas. La tarea de la policía puede situarse en un continuo que va desde una inversión mínima (por ejemplo, fijar de manera precisa el contenido de la denuncia y dar un folleto explicativo) hasta una inversión máxima (asistencia psico-social y encontrar una solución material a los problemas tratantes). En mi opinión, la función de la policía se encuentra sobre todo en el marco de la acogida. Una acogida adecuada de las víctimas comprende tanto un cierto encuadre y la comunicación con las víctimas como ofrecerle informaciones, y si es necesario, una ayuda suplementaria. La denominación "asistencia a las víctimas" sirve sin duda menos para calificar a estas actividades. Sin embargo, hay que añadir que una acogida adecuada por parte de la policía puede ser un socorro de gran importancia.

Con el fin de acoger convenientemente a las víctimas deben cumplirse previamente ciertas condiciones:

1. La policía debe conocer y comprender las consecuencias de la victimación y los problemas materiales e inmateriales (a veces grandes) que la criminalidad puede causar a las víctimas.

2. La policía debe considerar que es su deber hacer algo por las víctimas (dicho de otra manera: abandonar la idea según la cual la tarea de la policía se limita a mantener el orden y a combatir la criminalidad).

3. La policía debe verse apoyada en sus tareas más amplias por sus responsables políticos. Estos deben garantizar el desarrollo del "Know-how", de las instalaciones y de las disposiciones necesarias con el fin de dar forma a la acogida que se le pide de las víctimas.

Todo esto exigirá —en un proceso continuo— una política de sensibilización, de formación, de entrenamiento, de evolución y de acompañamiento.

2.- Función de la policía respecto de las víctimas de los delitos.

La totalidad de los servicios que se ofrecen a las víctimas no pueden quedarse en manos de la asistencia. En mi opinión, la policía tiene igualmente que asumir su propia responsabilidad respecto de las víctimas. Ocupa además una posición clave en la resolución de los problemas de las víctimas. Me apoyo en los puntos de vista siguientes:

- la policía es a menudo la primera y la única instancia a la que se dirigen las víctimas;
- la policía dispone de un gran conocimiento y de informaciones que pueden ser útiles para las víctimas;
- el paso a franquear hacia la asistencia es muy importante para numerosas personas, incluso si tienen problemas graves;
- en muchos casos, las víctimas declaran un delito partiendo de la cuestión : ¿Qué debo hacer ahora? ¡Ayúdenme!
- Numerosas víctimas pueden ser ayudadas de manera eficaz por la policía y no tienen entonces, en consecuencia, necesidad de dirigirse a otra parte.

Me gustaría definir la tarea de la policía como una “primera acogida cualitativamente buena, dirigida a promover la solución de los problemas de las víctimas y que, si es necesario, procura una ayuda suplementaria”.

¿Cómo se puede analizar esto en la práctica? ¿Qué se entiende por “primera acogida cualitativamente buena”? Distingo los elementos siguientes:

2.1.- La deposición

Para la víctima, la deposición significa algo más que comunicar y registrar de manera precisa datos destinados a investigaciones. La víctima que denuncia un delito quiere comunicar a la policía lo que le ha sucedido. Quiere: “recuperarse”. La víctima se encuentra afectada por el daño que se le ha realizado a su integridad, chocada en su confianza con el ambiente, y espera de la policía que ésta reconozca y confirme el daño que se le ha hecho. Además, la víctima espera de esta última que haga algo para rectificar la situación.

Esto me lleva a decir que la policía debe tomarse tiempo para hablar con la víctima con el fin que pueda comunicarle sus experiencias y emociones. Poder hablar y liberar sus emociones es una condición importante, por no decir la más importante, para asimilar la experiencia de un delito. Esto supone por parte del policía una aptitud para escuchar, comprensión, compasión, interés...

Esto se opone al registro impersonal de la denuncia, al método puramente técnico y administrativo. El papel del policía no se limita únicamente a la escucha atenta. Debe, en mi opinión, participar activamente en la conversación, estimular a la víctima a expresar sus sentimientos y preguntar activamente por la significación, las consecuencias del delito para la víctima. Esto exige una infraestructura adecuada, actitudes orientadas hacia el servicio, una capacidad de comunicación y colocarse en el lugar de la víctima. Concretamente, esto puede tener a veces como consecuencia otorgar la prioridad a los intereses (emocionales) de la víctima y no a las actividades de investigación.

A este respecto, deseo subrayar que el relato de los hechos por parte de una víctima profundamente emocionada no es absolutamente dudoso y, además, no es preciso pensar que las víctimas que cuentan su historia de manera simple y precisa no sufren consecuencias profundas por causa del delito. Hace falta también mencionar la importancia de distinguir los diferentes procesos de asimilación para la víctima. Se trata de un dato al que pueden contribuir grandemente la práctica de asistencia y la investigación científica. Una acogida diferencial en función del tipo del delito, de su gravedad, de las características de la víctima parece muy necesaria. A este respecto, se puede citar, por ejemplo, el dossier editado a iniciativa del Secretariado de Estado para la emancipación social sobre “lo subyacente, los orígenes y las consecuencias de la violencia sexual” o el informe hecho en los Países Bajos por el grupo de trabajo “declaración de delitos sexuales” (Comisión De Beaufort). En estos informes se dan consejos específicos sobre las relaciones con las víctimas de las violencias sexuales. Convendría desarrollar directrices similares para las víctimas de robos, atracos, accidentes de tráfico, racismo, etc. En mi opinión, haría falta prestar una atención particular en casos de victimación múltiple.

Hace falta explicar a las víctimas la significación y la importancia de la declaración y de eventuales actividades de investigación como, por ejemplo, tomar o ver fotos, la visita médica, los careos, etc. Las víctimas deben ser preparadas a todo ello de manera comprensiva y simple.

Puntos prácticos que, para la policía, no son nada más que detalles — por ejemplo llevar al agente a casa, avisar a la familia, etc.— pueden ser muy importantes para las víctimas y pueden ser determinantes para una colaboración ulterior con la policía.

En una palabra, me gustaría decir que la deposición debe hacerse en un ambiente tal que se de a la víctima la ocasión de “reponerse”, de expresar sus emociones y de hablar de las consecuencias del delito en lo que le concierne.

2.2.- Iniciación a la asistencia

He aquí, en mi opinión, el segundo punto de una primera acogida conveniente. Quiero decir con esto que la policía debe comprobar si la víctima tiene necesidad de alguna ayuda, sea la que sea, o de asistencia. De hecho, la policía ayuda ya a la víctima si la conversación con ocasión de la deposición se produce en las condiciones mencionadas. La cuestión es saber si la víctima tiene necesidad de más ayuda que la que la policía pueda ofrecerle, cómo puede decidirse esto y cómo puede hacerse operativa.

Se trata, sin duda, de una de las cuestiones más difíciles de esta contribución. Difícil puesto que no se pueden dar respuestas prefijadas completas a las cuestiones planteadas. Algunas constataciones y consideraciones generales lo ilustran:

a) Todas las víctimas no tienen necesidad de ayuda. Muchas de entre ellas se reponen por sí mismas o con la ayuda de su entorno directo.

b) Las necesidades no son siempre claramente visibles ni pueden distinguirse por la víctima en el momento de la deposición. Se conoce, por ejemplo, muy bien que por un mecanismo de auto-defensa, en una primera fase después de una experiencia de shock (por ejemplo un atraco), los sentimientos son frecuentemente ahogados y rechazados. El rechazo de los sentimientos puede ser nefasto para asimilar sanamente una experiencia traumática. Estas víctimas se niegan a recibir ayuda alguna.

c) Otro problema es el de la subestimación del impacto psico-social de los delitos. La policía no verá fácilmente en un joven que haya sido pegado a una persona eventualmente necesitada de ayuda. Se utilizan nuevos estereotipos para saber qué personas podrían tener necesidad de ayuda. Se trata, por ejemplo, de personas que viven aisladas o de señoras de edad.

d) De manera general, la policía no se encuentra suficientemente habituada y preparada para detectar los problemas, para activar la facultad de las víctimas de resolver por sí mismas sus problemas, para orientar a las víctimas hacia decisiones propias.

La policía tiene el difícil deber de seleccionar a las personas que tienen necesidad de ayuda complementaria. Se podría evitar este problema atrayendo la atención de cada uno sobre las posibilidades de ayuda existentes, por ejemplo, por medio de la entrega de una pequeña publicación. Sin embargo, el problema es que la atención prestada a publicaciones y folletos es mínima (5 al 10 %), de manera que las personas que tienen necesidad de ayuda permanecen al margen. En mi opinión, esto se debe:

1) al carácter impersonal de la información escrita respecto a la ayuda acordada;

2) al hecho de que para muchas personas el nivel para la ayuda acordada es muy alto: se confunde ayuda y terapia, no se sabe bien en qué consiste esta ayuda, se estima que debe resolver sus problemas por sí mismo, etc. Por otra parte, la experiencia muestra que la distribución de folletos disminuye o se produce de manera demasiado selectiva o alegre. Esto sucede también de forma similar en el caso de las cartas enviadas por correo.

Otra posibilidad podría ser que la policía comunique nombres y direcciones de las víctimas a un servicio de asistencia a las víctimas y deje así al servicio de asistencia la función de determinar a qué personas debe hacerse alguna oferta. Es el sistema aplicado en un cierto número de países limítrofes. Con el fin de preservar la vida privada a la víctima, el secreto profesional de los funcionarios de la justicia penal y el secreto a la investigación, nuestra cultura penal se opone a la difusión de datos relativos a las víctimas. Quiero destacar aquí que —en Gran Bretaña por ejemplo— la experiencia nos muestra que las víctimas que, sin demandarlo, habían sido personalmente abordadas por un voluntario del “victims support scheme” local, raramente han tenido la impresión de verse afectadas en su vida privada. Además, he de señalar que se tiene la impre-

sión de que hay menos escrúpulos para transmitir informaciones sobre los hechos delictivos y de las víctimas a la prensa que a los servicios de asistencia.

Una constante en el extranjero en la ayuda acordada a las víctimas es que las víctimas se encuentran atendidas mejor si son abordadas de manera activa y personal por una oferta de ayuda bien determinada. Dado que la toma de contacto activa pero espontánea de las víctimas por otras personas distintas de la policía (por carta, teléfono o visita a domicilio) es difícilmente conciliable con las ideas que nos ocupan, será preciso encontrar otra solución. Propongo que la policía atraiga por sí misma, de manera activa y espontánea, la atención de las víctimas sobre las posibilidades de ayuda.

La cuestión “¿A qué víctimas?” permanece todavía abierta, a menos que la policía considere como una parte evidente de la toma de datos relativos a la denuncia el hecho de sondear las consecuencias del delito y estimar las necesidades de las víctimas, de manera que se puedan extraer de ahí indicaciones para la transmisión de información a un servicio de ayuda. Esto puede hacerse difícilmente, lo repetimos aquí, sin el necesario conocimiento de los problemas de las víctimas y sin el necesario entrenamiento para el contacto con las víctimas. Con el fin de establecer buenas indicaciones, la asistencia aportada puede igualmente ser de una contribución importante —indicando las necesidades de asistencia sobre las bases de casos concretos; —mencionando también lo más precisamente posible lo que la ayuda aportada puede ofrecer en casos concretos.

La ayuda específica a las víctimas del delito no debe, en mi opinión, presentarse en primera instancia como una terapia, ni ser descrita de manera vaga, poco clara. Se puede además plantear la cuestión de saber si el término “asistencia” está bien empleado. Puede que el término oficina de servicio o de información sea más adecuado. Se trata, por otra parte, de esto en primera instancia: ofrecer una información centrada, una asistencia práctica y un soporte emocional que formen un todo orgánico y que en gran parte se sitúen en la prolongación de lo que al principio ofrecía la policía.

Una fórmula que me parece interesante y eficaz es la de confiar la acogida de las víctimas por la policía y el servicio de acogida, en su conjunto, al marco de una colaboración local en la que participen todas las instancias competentes. Una tal relación de colaboración podría, en mi opinión, permitir elaborar una política y una práctica de “primera ayuda a las víctimas de los delitos”. Si una víctima tiene necesidad de ayuda psíquica, médica, jurídica u otra especializada puede, en mi opinión, recurrirse a las instituciones existentes, a **condición** de que éstas se familiaricen con un cierto número de problemas típicos de las víctimas de los delitos (pienso aquí en la problemática del rechazo y en el hecho de revivir estos acontecimientos; en la reglamentación penal del proceso criminal; en la problemática de la reparación).

En lo que concierne al “envío a un servicio de asistencia”, quiero todavía insistir aquí en que no basta con comunicar una dirección. El paso a franquear para obtener la ayuda es todavía muy grande. Vale más dar un nombre, las horas de apertura y, sobre todo, indicar qué ayuda puede obtenerse.

En mi opinión, no hay objeciones en que la policía contacte por sí misma, con acuerdo de la víctima, el servicio de asistencia o comunique el nombre y la dirección de aqué-

lla a este servicio con vistas a una toma de contacto por este último. No me parece igualmente problemático que la policía tome por sí misma iniciativas con el fin de movilizar a ayudantes para crear una relación de colaboración en provecho de las víctimas.

2.3.- Dar informaciones

La experiencia obtenida por la investigación y la práctica hace aparecer como muy clara la necesidad de información. Una queja frecuentemente oída concierne al hecho de que a la víctima no se le informa de las consecuencias y del seguimiento que se da a “su asunto”. ¿Qué pasará con mi denuncia? ¿Cómo puedo ser reparado? ¿El asunto irá ante el tribunal? ¿Deberé presentarme como testigo? etc. El problema es que en la práctica la policía ignora a menudo por sí misma qué decisión va a tomar la fiscalía. Sin embargo, me parece esencial que la policía ofrezca activa y espontáneamente información sobre el seguimiento dado a la denuncia, incluso si la consecuencia es incierta, y que indique dónde y cómo se pueden obtener informaciones sobre su resolución a nivel penal.

La misión de información de la policía abarca, en mi opinión, todavía más. La policía debe indicar a la víctima las diferentes vías de reparación, orientándosele lo más concretamente posible sobre la situación específica.

Pienso aquí en la información sobre:

—el seguro (hace falta atraer la atención de numerosas víctimas sobre el hecho de que una u otra póliza de seguro cubre los daños que han sufrido);

—el hecho de constituirse en parte civil y el arreglo amistoso;

—el fondo de garantía de los vehículos de motor y el fondo de ayuda a las víctimas de actos intencionales de violencia;

Hace falta informar a la víctima de que debe también abrir un dossier con todos los documentos justificativos de los daños sufridos.

En este marco, se plantean también otras necesidades de información como por ejemplo:

— ¿qué debo hacer para sustituir los documentos robados?

—¿qué debo hacer si me encuentro en la ciudad con la motocicleta que se me ha robado?

—¿dónde puedo obtener la ayuda judicial?

—¿cómo puedo encontrar un abogado de oficio?

Esta información se encuentra en gran parte ligada al laberinto del proceso penal al que el ciudadano llega por azar. Por su familiarización concreta con la justicia penal la policía puede ofrecer informaciones adecuadas que coloquen en buena vía la solución un cierto número de consecuencias del delito.

Finalmente, considero que la misión de información de la policía comprende los consejos técnico-preventivos. Las recomendaciones a este respecto tienen más posibilidades de ser seguidas si se hacen poco tiempo después de los hechos, con ocasión de un contacto personal en la casa o en el curso de lo cual hace falta velar por no acrecentar inútilmente ciertos sentimientos de temor.

La misión de información de la policía puede ser útilmente apoyada ofreciendo por escrito informaciones en forma de folletos de información general o más específica.

Sin embargo, no puede dejar de insistirse en el interés de una información dirigida individualmente.

Un punto importante concierne al anuncio en la prensa de los hechos cometidos. Un gran número de víctimas se oponen al hecho de ver su experiencia reflejada en los media, sobre todo si se trata de delitos sexuales y/o con violencia. En mi opinión haría falta solicitar una autorización formal cuando se trata de suministrar a la prensa informaciones que permitan reconocerla. Eventualmente se podrían mencionar los deseos de la víctima en la denuncia.

2.4.- La denuncia

Finalmente, la denuncia debe, según mi concepción, ser una parte de la reproducción de las interacciones descritas aquí arriba. Debe mencionarse el daño sufrido de la manera lo más precisa posible, así como el hecho de saber si la víctima desea ser reembolsada. Esto es importante puesto que el desarrollo ulterior del asunto reposa en gran parte sobre la denuncia.

Hace falta igualmente verificar si el momento de la deposición, o a continuación, se presenta la posibilidad de un reembolso (por ejemplo si el autor es conocido y si está dispuesto a reembolsar el daño sufrido). Este último punto puede ser importante para el fiscal para proponer la medida adecuada (renuncia a la persecución en caso de indemnización completa, arreglo amistoso, indemnización como condición probatoria particular, etc.). A este nivel, existen por otra parte todavía posibilidades para arreglar —por la mediación— rápidamente y de manera eficaz los daños (lo que será muy apreciado por numerosas víctimas).

De manera más general, hace falta mencionar si la víctima desea ser tenida al corriente de la continuación dada al asunto, de manera que se invite a la fiscalía a darle la información.

La fiscalía debería tener una misión de información similar a la de la policía.

BIBLIOGRAFIA

- AMIR, M. - "Victim precipitated forcible rape", en *Journal of criminal Law, Criminology and Police Science*, 1967, 4, 493.
- BARIL, M., LAFLAMME-CUSSON, S., BEAUCHEMIN, S.- *Crime victims compensation: an assesment of the Quebec IVAC programme*, Department of Justice, Crime victims working paper, n°12, Ottawa,1984.
- CLARK, L., LEWIS, D. - *Rape, the price of coercive sexuality*, Toronto, Womans Press, 1977.
- CUYPERS, G.-*De slachtoffers van misdrijven*, Acco, 1989, 170p.
- ELIAS, R.A. -*Impact of compensation on crime victims, criminal justice and government*, Ph. D. Pennsylvania State University, 1981.
- ELIAS, R.A. - "Alienating the victim : compensation and victim attitudes",*Journal of social issues*, 1984, pp. 103-116.
- ELIAS, R. - "Community control, criminal justice and victim services", en FATTAH, E. (ed.),*From crime policy to victim policy*, McMillan, 1986.
- FATTAH, E.A.-"Some recent theoretical developments in victimology", en *Victimology, an international journal*,volumen 4, 1979, 2, pp. 198-213.
- FATTAH, E. (ed.) - "On some visible and hidden dangers of victim movements". *From crime policy to victim policy*, McMillan,1986, pp. 1- 16.
- GOLDSMITH, J.and GOLDSMITH, S.S.(eds.) -*Crime and the elderly*, Lexington Books, 1975.
- GOTTFREDSON, M.R. -*Victims of crime: the dimensions of risk*, Home Office Research Study, 1986.
- HUTSEBAUT, F. - "De positie van de benadeelde in het Belgisch Strafproces", en *Panopticon*, 1985, pp. 410-433.
- KATZ, S. and MAZUR, M. -*Understanding the Rape victims*, New York, Willey, 1979.
- MAGUIRE, E.W.M. -*Burglary in a dwelling*, London, Heineman Educational books, 1982.
- MAYHEW, P. - "The effects of crime: victims, the public and fear", en *Research on victimization*, European Committee on Crime problems, Council of Europe, 1985, pp. 67-103.
- McLAUGHLIN, K. -*Victim assistance and victim rights, The experience of Massachusetts*, 3rd Workshop on Victim Rights, Dubrovnik, p. 144.
- MEYVIS, W. - "Slachtoffers van misdrijven: noden, voorzieningen en beleid. Een visie vanuit het forensisch welzijnswerk", en *Panopticon*, 1989, pp. 120-140.
- PETERS, T. - "Considérations théoriques relatives à la victimologie", en *Manuel des services de Police*, Bruxelles, Ced. Samson, IX-E- B/O.1-15/4.

- SCHNEIDER, H.J. - *Viktimologie; Wissenschaft vom Verbrechensopfer*, Tübingen, Mohr, 1975.
- SHAPLAND, J. - "Victims, the criminal justice system and compensation", *British Journal of Criminology*, 1984, p. 144.
- SHAPLAND, J., WILLMORE, J., DUFF, P. - "Victims in the criminal justice system", *Cambridge Studies in Criminology*, Gower 1985, p.1 e.v.
- STEUBING, W.K. - *Victims and witnesses: experiences, needs and community/criminal justice response*, Department of Justice, Ottawa, Crime victims working paper, n°9, 1984.
- VAN DIJK, J.J.M. - "Victim rights: a right to better services or a right to active participation?", en *Criminal law in action*, Gouda Quint, Arnhem, 1986, pp. 351-375.
- VAN KERCKVOORDE, J. - "Enquêtes de victimation", en *Manuel des Services de Police*, Bruxelles, Ced. Samson, IX-E-1, pp.1-23.
- VON HENTIG, H. - *The criminal and his victim, studies in the sociobiology of crime*. New Haven, Yale University Press, 1948.
- WALLER, I. - "The impact of crime on victims: implications for social work", en JANSSEN, H.F., KERNER, *Crime victims, social work and Justice*, 1984.
- WILLMOW, B. - "Implications of research on victimization for criminal and social policy", en *Research on victimization*, Strassbourg, 1985.
- WOLFGANG, M. - *Patterns in criminal homicide*. Philadelphia, University of Pennsylvania press, 1958.
- ZAUBERMAN, Renée, ROBERT, Ph. - "Etre victime... et après?", en AUBUSSON DE CAVARLAY, B., LASCOUMES, P., ROBERT Ph., ZAUBERMAN, Renée, *Le pénal en première ligne ou dernier ressort*, Paris, C.E.S.D.I.P. (*Déviance et contrôle social*, 40), 1984, 471 p. (41-218).

