

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
Carrera de Psicología

**REFORMA PROCESAL PENAL EN CHILE:
EL QUEHACER DEL PSICOLOGO/A EN LA
ATENCIÓN DE PERSONAS VÍCTIMAS DE DELITO**

Profesora Guía : María Elena Gorostegui
Metodólogo : Elías Padilla
Profesora Informante : Svenska Arensburg
Alumnas : Jessica González Mahan
Maricel Sauterel Gajardo

Tesis para optar al grado de Licenciada en Psicología
Tesis para optar al Título de Psicóloga

Santiago, Abril de 2005

Agradecemos:

Las conversaciones, reflexiones, grandes aportes y entusiasmo entregado por nuestra profesora guía María Elena Gorostegui, que permitieron un mejor rumbo de este estudio. A Svenska Arensburg, profesora informante, que nos entregó una mirada profunda, crítica y especial sobre el tema. Al profesor metodólogo Elías Padilla, quien hizo de esta tesis una investigación de calidad.

Esta investigación requirió de las voluntades de otros, quienes nos permitieron conocer sus relatos, nos entregaron sus vivencias y nos otorgaron un espacio de reflexión en torno al tema, mirar las cosas diferentes; con vocación, mucha entrega y amor por lo que se hace.

Es así como las Fiscalías de la V y VI Región, nos brindaron el apoyo para desarrollar nuestro trabajo y las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos nos abrieron sus puertas para compartir con nosotras sus relatos del quehacer diario, enseñándonos mucho más de lo analizado en este estudio.

Gracias a los Jefes de Unidad por la gestión y por creer en nuestro trabajo, a las psicólogas, asistentes sociales, fiscales, secretarias y a las personas víctimas de delito; quienes con mucha fortaleza nos contaron sus experiencias.

Agradecemos también a la psicóloga y al Gerente Nacional de la División de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público, por brindarnos una importante entrevista que nos permitió, con su experiencia y conocimientos enriquecer y ver este estudio desde otra perspectiva.

RESUMEN

A través de esta investigación se desarrolló un estudio *exploratorio-descriptivo* que pretendió describir el quehacer del/a psicólogo/a, en el contexto de la Reforma Procesal Penal, en la atención de personas víctimas de delito.

Esta investigación se aborda desde la entrega de antecedentes generales en la relación Psicología - Derecho, introduciéndose en el concepto de persona víctima de delito, la victimización que sufre y la Victimología como ciencia. A su vez, se hace un recorrido del quehacer del psicólogo/a en nuestro país, en el ámbito del Derecho Penal, terminando en la descripción del trabajo que desarrollan las/os psicólogas/os en la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público.

Los resultados que se entregan son producto del análisis de entrevistas realizadas a psicólogos/as, asistentes sociales de las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos y a Fiscales del Ministerio Público, además de personas víctimas usuarias del sistema.

Como procedimiento de análisis se realizó un *análisis por categoría de objetivos* que permitió conocer el quehacer del psicólogo/a en la atención a personas víctimas; describir las funciones, prácticas y modo de intervención, que actualmente realizan e identificar los aportes y desafíos que las/os psicólogas/os y otros/as profesionales se plantean para potenciar y perfeccionar la atención dirigida a personas víctimas de delitos, en el contexto de la Reforma Procesal Penal.

INDICE

	Página
INDICE	3
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Antecedentes y Planteamiento del Problema	5
1.2. Formulación del Problema	9
1.3. Pregunta de Investigación	11
1.4. Aportes y Relevancia de la Investigación	11
1.5. Objetivo General	12
1.6. Objetivos Específicos	12
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Derecho y Psicología Jurídica	13
2.1.1. Antecedentes de la relación Psicología – Derecho	13
2.1.2. Psicología Jurídica y el quehacer del psicólogo/a	15
2.2. Víctima, victimización y Victimología	20
2.2.1. Antecedentes sobre el concepto de víctima	20
2.2.2. Una definición de víctima	23
2.2.3. El impacto sufrido por la persona víctima de delito	24
2.2.4. El proceso de victimización	26
2.2.5. La Victimología	28
2.3. Antecedentes del quehacer del/a psicólogo/a jurídico en Chile	30
2.4. La Reforma Procesal Penal en Chile	32

2.4.1. Antecedentes de la Reforma Procesal Penal en Chile	32
2.4.2. Estructura y funcionamiento de la Reforma Procesal Penal	34
2.4.3. La víctima en la Reforma Procesal Penal	36
2.4.4. Psicólogos/as en la atención de personas víctimas de delito	38
III. MARCO METODOLÓGICO	43
3.1. Metodología de estudio	43
3.2. Tipo y diseño de estudio	43
3.3. Delimitación del campo de estudio	44
3.4. Métodos y técnicas de recopilación de información	46
3.5. Procedimiento de análisis de la investigación	48
3.6. Categorías de análisis	49
IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS	51
4.1. Funciones de las/os psicólogas/os	51
4.2. Práctica y/o modos de intervención	61
4.3. Aportes y desafíos para la Psicología	66
- Aportes	66
- Desafíos	70
4.4. Aportes y desafíos para la Psicología desde otros profesionales	77
- Aportes	77
- Desafíos	81
4.5. Percepción de usuarias/os	86
V. CONCLUSIONES	93
VI. DISCUSIÓN	101
VII. BIBLIOGRAFÍA	107
INDICE DE ANEXOS	114

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y Planteamiento del Problema

Las Naciones Unidas, en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder¹ define como *víctima*: “...las personas que, individualmente o colectivamente, han sufrido daño, incluyendo lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo real de sus derechos fundamentales, a través de actos u omisiones que sean violaciones de las leyes penales nacionales o de normas relacionadas a los derechos humanos internacionalmente reconocidas...”².

Esta declaración considera directamente las consecuencias del acto sufrido, las que no se circunscriben tan sólo con la pérdida de bienes materiales, sino que aborda temáticas de daño físico y psicológico e incorpora, además, el concepto de *sufrimiento emocional*. Lo anterior lleva a comprender a la persona víctima desde su sufrimiento y el cambio que se genera a partir de la experiencia vivida; hay un quiebre en su cotidianeidad, con graves repercusiones en la vida personal y familiar, generándose un fuerte estado de crisis inicial que puede producir daños a largo plazo. Como consecuencia de esta experiencia, puede haber presencia de síntomas específicos asociados al evento, como también la aparición de sentimientos de desprotección y vulnerabilidad, manifestándose un quiebre de confianza que perjudican la adaptación y desenvolvimiento en el medio³.

Estudios al respecto indican que los efectos de la victimización afectan no sólo a la víctima, sino también a su familia más inmediata, así como, parientes,

¹ VII Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, Milán 1985. Declaración aprobada ese mismo año en la Asamblea General (Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, s/f).

² Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, (s/f). Pp. 14.

³ Villalobos & otros. (2003). Un modelo de intervención reparatoria con víctimas en el contexto de la Reforma Procesal Penal en Chile. En *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

vecinos y conocidos, teniendo consecuencias emocionales y económicas que pueden durar años e incluso toda la vida. Por ejemplo, en los casos de genocidio, abuso de menores, exposición a la violencia y abuso de poder, los efectos suelen transmitirse de una generación a la otra. Si bien dichas consecuencias son esperadas para delitos como asesinato, tortura y violación, también es posible que en delitos como asalto, robo y hurto, dejen sentimientos permanentes de impotencia, inseguridad, ira y miedo⁴.

Actualmente, en muchos países se han incorporado programas especiales de atención a personas que han sido víctimas de delito, los cuales otorgan apoyo social, psicológico, emocional y financiero, en busca de acciones que ayuden efectivamente a las víctimas dentro del proceso de la justicia penal. Dichos programas se han implementado a través de la búsqueda de un reconocimiento de los derechos humanos de las personas víctimas de delito, contribuyendo a una disminución de los efectos de la victimización y aportando a procesos de reparación y mejoría, por medio de atención psicológica. Es importante considerar que el cómo enfrenta la persona su condición de víctima de un delito, depende en gran medida de sus experiencias inmediatamente posteriores al evento.

Por ejemplo, destaca el trabajo desarrollado en el Programa de Asistencia a la Víctima establecido en la Provincia de Córdoba, Argentina⁵, el que tiene como misión “*asistir a las víctimas en enfrentar sus traumas emocionales, participar en el proceso de justicia penal, obtener reparación y enfrentar problemas asociados a la victimización*”⁶. Para el logro de este fin se estableció por ley la intervención de un equipo interdisciplinario de profesionales, conformado por médicos, psiquiatras, psicólogos/as, asistentes social y abogados/as, los cuales cumplen funciones específicas en la atención a personas víctimas de delito.

⁴ Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. (s/f).

⁵ Ley 7379 de Asistencia a la Víctima del Delito, que crea el Centro de Asistencia, promulgada el año 1986 (Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, s/f).

A través de programas de este tipo, el Estado se hace cargo de una falta en la cual incurre, al ser la persona la víctima del delito. Esto significa un cambio en la dinámica del sistema penal, el que se había concentrado principalmente en quien comete el delito⁷, en ese sentido, la persona víctima del delito ha sido la *gran olvidada* del proceso penal⁸. Esta dificultad en su reconocimiento normativo la ha marginado, quedando en el estatuto del olvido, sustrayéndola del conflicto por una parte e imposibilitando el derecho a reparación, ya que su rol se ha reducido a su presencia durante el proceso penal, con un fin de valoración probatoria⁹.

Nuestro país, se hace parte de este nuevo abordaje basado en la Declaración de las Naciones Unidas, sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder, siendo una de las preocupaciones del Estado implementar las medidas internacionalmente recomendadas. Hay un cambio desde el Derecho Penal, posesionando su mirada en la víctima del delito y resituando los Derechos Humanos de las personas, a través de la implementación de programas de atención. En el año 1994, el Ministerio de Justicia incorpora un modelo de atención que aborda las necesidades de la víctima, a través del Programa de Asistencia Jurídica Acceso a la Justicia, conformándose en varias ciudades del país los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos¹⁰. Los Centros tienen como objetivo *“facilitar el proceso de reparación del daño ocasionado por el delito tanto a la víctima directa como a sus familiares, a través de un servicio de atención integral que cuenta con un equipo de apoyo multidisciplinario psico-socio-jurídico”*¹¹. También destaca la labor realizada por el Centro de Asistencia a Víctimas de

⁶ Poder Judicial de la Provincia de Córdoba (s/fecha). Pp. 37.

⁷ Gúzman, K. (1995). Derechos de las víctimas: la reparación de los daños causados a las víctimas de un ilícito. En *Anales I Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

⁸ Escaff, E. (2003). *Psicología Jurídica en Chile*. Apuntes del Diplomado de Psicología Jurídica y Forense. Universidad Diego Portales. Santiago, Chile.

⁹ Acosta, J. (2004). *La recomposición de las víctimas desde una perspectiva constitucional y humanitaria*. Boletín electrónico de Psicología Jurídica y Forense. En www.psicologiajuridica.org.

¹⁰ Villalobos & otros. (2003).

¹¹ *Ibid.* Pp.146.

Atentados Sexuales (CAVAS), creado en 1987, dependiente de Policía de Investigaciones, que realiza terapia de reparación, además de evaluaciones de nivel de daño y veracidades de relato respecto al delito¹².

Sin embargo, el cambio sustancial, en el abordaje a personas víctimas de delito se inicia al implementarse la Reforma Procesal Penal¹³ en Chile¹⁴, en el año 2000. La Reforma constituye un cambio paradigmático en la legislación nacional, reemplazando normas e instituciones jurídicas, y modificando la lógica de los procedimientos y de sus actores¹⁵. Una de las principales transformaciones que otorga la Reforma, tiene que ver con el estatuto protector de la persona víctima de delito, asignando al Ministerio Público¹⁶ la responsabilidad de velar por éstas durante todo el procedimiento penal, con el fin de garantizar sus derechos.

En su deber de garantizar los derechos de las personas víctimas de delito, el Ministerio Público crea la División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos y las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVITES). La primera tiene como objetivo principal la *“elaboración de políticas y programas y la ejecución de acciones destinadas a procurar una debida atención y protección a las víctimas de delitos durante todo el proceso penal”*¹⁷ y las URAVITES, implementar en terreno los modelos diseñados. Las unidades están conformadas por equipos interdisciplinarios de profesionales; abogados/as, asistentes sociales, psicólogos/as, y personal administrativo y tienen presencia en todas las regiones del país¹⁸.

¹² González, M. (1995). La Victimología en cincuenta años: hallazgos, dudas, posibilidades. En: *Anales I Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

¹³ En adelante RPP.

¹⁴ La RPP, Ley 19.696 que establece el Código Procesal Penal (en: www.ministeriopublico.cl).

¹⁵ Idem

¹⁶ Organismo autónomo e independiente, creado mediante la Ley N°19.519. Es el ente encargado de dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delito, ejerciendo acción penal pública (en: www.ministeriopublico.cl).

¹⁷ Idem

¹⁸ Idem

A partir de este cambio paradigmático, surge una nueva demanda a los/as psicólogos/as en su intervención con las personas víctimas de delito, ya que el quehacer profesional en el campo del Derecho Penal, se había desarrollado en dos grandes áreas: la función pericial, en donde se realiza principalmente labores de diagnóstico, evaluación y veracidad de relato y la de reparación, en la cual la intervención es desde el trabajo terapéutico. Con la creación de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos, en el marco de la RPP, se genera una tercera gran área de introducción al ejercicio profesional del/a psicólogo/a jurídico/a.

Esta reciente área de intervención del/a psicólogo/a plantea nuevos desafíos que requieren de una adecuación y/o actualización de la Psicología, que permitan responder a las orientaciones y necesidades del nuevo sistema procesal penal y su relación con la persona víctima de delito. Esta no es una tarea fácil, puesto que los nuevos planteamientos que propone la RPP, desde el punto de vista de la Psicología, están en proceso de constante transformación, en busca de una adecuación a la diversidad y realidad local a abordar.

1.2. Formulación del Problema

La implementación de la RPP en Chile, ha generado una nueva relación con la Psicología y con el quehacer que se demanda del/a psicólogo/a, en donde no se le solicita su ejercicio como perito ni tampoco su implicancia directa en el proceso de reparación. La demanda se cruza en un nuevo ámbito de intervención, que responde a lineamientos específicos de atención y protección a las personas víctimas de delito, ejercicio que se inicia con la puesta en marcha de la RPP en el año 2000¹⁹.

¹⁹ En el año 2000, se da inicio a la RPP en las regiones IV y IX, implementándose en forma paulatina en casi la totalidad de las regiones, a excepción de la Región Metropolitana, en donde debería de comenzar en Junio de 2005 (en www.ministeriopublico.cl).

En este sentido, se genera un nuevo quehacer para el/la psicólogo/a en el contexto de la RPP chilena, especialmente en la demanda de atención a personas víctimas de delito. El tipo de intervención que se solicita es distinto al que se han involucrado históricamente los/as psicólogos/as jurídicos/as, ya que el marco legal que lo demanda es otro, y la mirada que la Psicología debe de otorgar también es otra.

Este nuevo ejercicio profesional para el/la psicólogo/a jurídico/a en Chile, conlleva un nuevo quehacer, el que se ha estado desarrollando en estos últimos años a partir del diseño de modelos de intervención, principalmente, desde la experiencia de otros países en el ámbito de la atención a personas víctimas de delito. Entonces, tenemos por una parte, el aporte teórico de la Psicología Jurídica en la coconstrucción de modelos y por otro lado, la implementación de éstos, de acuerdo a la realidad local e individual en la atención de cada caso. En este sentido, los/as psicólogos/as que intervienen en este nuevo campo tienen mucho que decir sobre los aportes realizados y los desafíos que permitan perfeccionar y profundizar la atención a personas víctimas de delito.

La intervención del/a psicólogo/a responde a una nueva relación con el Derecho, que exige un trabajo interdisciplinario. En esta dinámica se involucran actores de otras disciplinas, como son abogados/as, asistentes sociales y técnicos/as, entre otros. Estos/as profesionales conjugan nuevas estrategias de trabajo interdisciplinario que responden a las demandas del sistema penal y por cierto, en esta conjugación se generan expectativas con respecto al quehacer del/a psicólogo/a y qué se espera que realice este/a profesional en la interrelación que se establece con el Derecho Penal y sus actores.

Por otra parte, los nuevos lineamientos de la RPP dan cuenta de una reivindicación de los derechos de las personas víctimas de delito, desde la concepción universal de los Derechos Humanos. Hay una suerte de (re)descubrir a la persona que ha sido víctima, despojarla del rol de sujeto pasivo que le fue otorgado,

(re)encontrarla como un sujeto activo no sólo en la formulación de la denuncia y su cooperación con el proceso penal, sino también desde su experiencia de los sentidos y significados vivenciados. Es bajo esta reflexión que se desarrolla parte del quehacer del/a psicólogo/a, en su trabajo con la persona víctima de delito, bajo la nueva mirada que se otorga a ese otro. En este sentido, las personas que han sido víctimas de delito y han recibido atención psicológica bajo los lineamientos de la RPP, tienen mucho que decir respecto a su percepción del nuevo sistema y el quehacer del/a psicólogo/a.

1.3. Pregunta de investigación

¿Cuál es el quehacer del psicólogo/a, en el contexto de la Reforma Procesal Penal, en la atención de personas víctimas de delito?

1.4. Aportes y relevancia de la investigación

El ejercicio profesional del/a psicólogo/a en esta nueva área, que dice relación con la atención a personas víctimas de delito en el marco de la RPP, es reciente. Sin embargo en estos años de trabajo se han desarrollado e implementado modelos de intervención, se han definido y descrito funciones para el/la psicólogo/a, se han atendido cientos de casos y se han acumulado cientos de experiencias.

Esta investigación pretende un acercamiento al campo y ejercicio profesional del/a psicólogo/a bajo esta nueva demanda, con el fin de realizar una sistematización del quehacer en la práctica actual y en las futuras posibilidades de desarrollo. Es un pensar en qué están los/as psicólogos/as que se han incorporado a esta área de trabajo y qué nos pueden decir y transmitir sobre lo que realizan.

A su vez, consideramos como un aporte para la Psicología la exploración y descripción del quehacer del/a psicólogo/a en la atención a personas víctimas de delito en el marco de la RPP. Quehacer que se construye a través de las narrativas de los diferentes actores involucrados, como son psicólogos/as, asistentes sociales, abogados/as, fiscales y personas víctimas de delito.

1.5. Objetivo General

Describir el quehacer del/a psicólogo/a, en el contexto de la Reforma Procesal Penal, en la atención de personas víctimas de delito.

1.6. Objetivos Específicos

1. Describir las funciones, que actualmente, realiza el/la psicólogo/a, en la atención de personas víctimas de delitos, en el contexto de la RPP.
2. Conocer las prácticas y modo de intervención del/a psicólogo/a, aplicado al nuevo procedimiento penal, en la intervención de personas víctimas de delito.
3. Identificar los aportes y desafíos que las/os psicólogas/os se plantean para potenciar y perfeccionar la atención dirigida a personas víctimas de delitos.
4. Identificar los aportes y desafíos de la Psicología, que para otros/as profesionales permitan potenciar y perfeccionar la atención dirigida a personas víctimas de delitos, en el contexto de la RPP.
5. Identificar en las personas víctimas de delito que han sido usuarias del sistema, su percepción respecto al quehacer del/a psicólogo/a en el marco de la RPP.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Derecho y Psicología Jurídica

2.1.1. Antecedentes de la relación Psicología – Derecho

Para reflexionar desde la Psicología en dicha relación, el concepto de Derecho a utilizar hace referencia al Derecho Objetivo y Positivo, en cuanto conjunto de normas²⁰. De este modo, el Derecho puede entenderse como una estructura que otorga los cimientos legales al Estado, cuyo objeto de estudio son las normas jurídicas y la coercitividad²¹. Para Milk Cristi, criminólogo danés, el Derecho Penal administra dolor al interior de las estructuras sociales, por lo que propone cambiar su nombre y llamarlo '*derecho de administración del dolor*'²².

Foucault²³, al introducirse en la historia de la 'noción de individuo peligroso', plantea el nacimiento de la psiquiatrización del delito, en las primeras décadas del 1800. Esta intervención se produce a partir de una serie de crímenes que no se relacionaban directamente con los síntomas de la llamada *locura*, signos que eran reconocidos por los propios jueces, por lo que se requiere de la intervención de otro profesional que los comprenda²⁴. Desde esta primera relación, con la psiquiatría, el vínculo que se establece está dado desde el campo del delito, y en éste, desde la noción de patología.

²⁰ Rico, M. (1997). *Psicología Jurídica*. Madrid: Editorial Pirámide.

²¹ Galván, M. (2003). Psicología Social Jurídica, Derecho Penal y representaciones sociales. Aproximaciones al estatus epistemológico de la Psicología Social Jurídica. En *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

²² En: Baeza, M. (1999). *Derecho Penal: clases de la cátedra del profesor Miguel Soto Pineiro*. Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

²³ En: Matusevich, S. (2001). Apuntes de la cátedra: Modelos en Psicopatología. En *Seminario de criminología*. Facultad de Psicología, UNMDP.

²⁴ Idem.

El primer elemento histórico que da cuenta de la relación entre Psicología y Derecho, según los psicólogos Vidal y Castro²⁵, aparece en 1932 cuando Mira y López publica el *Manual de Psicología Jurídica*²⁶, donde esboza lo que él intuye que puede ser el futuro de la Psicología en el Derecho.

Mira y López²⁷ relaciona la Psicología Jurídica con la Psicología y la Psiquiatría, señalando como su objetivo básico la prevención de la delincuencia y la readaptación social de los delincuentes, buscando más la ayuda correctiva que la sanción punitiva. El propósito de Mira y López es darle a conocer a los juristas los datos y conocimientos que la Psicología les puede ofrecer, para hacer más efectiva su tarea. Alude a una necesidad de acercamiento de la Psicología al Derecho, la cual, como una suerte de alianza estratégica, traería ciertos beneficios para la Psicología. A su vez, el autor reconoce en el Conductismo la rama de la Psicología que se puede acercar al Derecho, por su cualidad de *objetividad*; es entonces, en esta relación donde se busca el juzgamiento sin elementos subjetivos.

Autores como Muñoz Sabate²⁸, establece tres tipos de vínculos entre la Psicología y el Derecho:

- Psicología *del* Derecho: el Derecho estaría cruzado por múltiples componentes psicológicos, por lo que se requiere de la Psicología para su funcionamiento. Desde esta relación se pretende explicar la *esencia* jurídica desde los presupuestos teóricos de la Psicología.

²⁵ Vidal, R. & Castro, A. (2004). *La Psicología Jurídica en la legislación chilena*. Asociación Chilena de Psicología Jurídica. Primer Encuentro de Psicología Jurídica. Cuadernos de Psicología Jurídica N°1.

²⁶ Idem

²⁷ Mira y López, E. (2004). *Aportaciones en psiquiatría, psicología, psicología jurídica, psicopedagogía, etc. Biografía y Bibliografía*. En www.bibliopsiquis.com/miraylopez/index.shtml.

²⁸ En Clemente, M. (1997). *Psicología...¿Jurídica? A modo de introducción*. En *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Madrid: Editorial Pirámide.

- Psicología *en* el Derecho: la Psicología aplicada al Derecho, contribuiría a explicar los términos psicológicos que son utilizados por la norma, y a su vez interpretarlos cuando así se requiera. Desde esta mirada, se hace referencia a la Psicología implícita en la lógica del Derecho, es decir, el Derecho es esencialmente una serie de estímulos que provocan o no una serie de conductas.
- Psicología *para* el Derecho: desde esta perspectiva, es la Psicología una *ciencia auxiliar* del Derecho, la que interviene para establecer la verdad de un hecho, la imputabilidad, interpretar conductas, etc. Bajo esta relación, el/la psicólogo/a interviene como perito experto dentro del proceso judicial para recabar elementos de prueba.

2.1.2. Psicología Jurídica y el quehacer del psicólogo/a

La práctica del/a psicólogo/a en relación al Derecho ha sido nombrada de diferentes formas, según la actividad del ámbito del Derecho con que se vincule. De este modo, es llamada Psicología Jurídica, Psicología Forense, Psicología Criminal, entre otras. Para el psicólogo chileno Elías Escaff²⁹, la acepción más adecuada es la de Psicología Jurídica, que contiene las diferentes áreas de desarrollo como son: Psicología Policial, Psicología del Menor y la Familia, Psicología Penitenciaria, Psicología de la Víctima y Psicología Forense.

En busca de una definición de Psicología Jurídica

Mira y López³⁰ propone que “*la psicología jurídica es la psicología aplicada al mejor ejercicio del derecho*”³¹. Para este autor lo que justifica hablar de una

²⁹ Escaff, E. (2003).

³⁰ Mira y López, E. (2004).

Psicología Jurídica, es el hecho de que algunos conocimientos psicológicos, especialmente de algunas escuelas psicológicas como el Conductismo, la Neurorreflexología, la Personología y la Psicología Social y Anormal, ofrecen sus conocimientos para ser usados por el Derecho. Pero, según Piñeros³² a partir de esta definición se pueden tomar dos caminos en el Derecho: el primero es suponer que el Derecho es un *“mal necesario porque es encargado de mediar entre los individuos para evitar entre ellos la guerra”*³³ y por lo tanto el Derecho sería el camino para llegar a los ideales de la moral. El segundo camino es el de concebir el Derecho como parte de las superestructuras jurídico-políticas, cuya utilidad es dar los cimientos legales al Estado, que en el caso de las sociedades actuales es, en su inmensa mayoría, capitalista. Partiendo de este presupuesto, se puede plantear que el Derecho es un instrumento coercitivo para mantener el sistema de producción capitalista, sistema que se basa en la explotación del trabajo del proletariado. Desde allí se podría reinterpretar la función de la Psicología Jurídica, ya no sería la garante de que un sistema jurídico fuera más justo, más equitativo, sino que sería un instrumento del *“aparato ideológico del Estado para el control social y especialmente para el control del proletariado”*³⁴.

Para Clemente la Psicología Jurídica es *“el estudio del comportamiento de las personas y de los grupos, en cuanto que tienen la necesidad de desenvolverse dentro de ambientes regulados jurídicamente, así como la evolución de dichas regulaciones jurídicas o leyes en cuanto que los grupos sociales se desenvuelven en ellos”*³⁵.

Una definición que se centra en aspectos más bien teóricos, es la que ofrece Garzón³⁶, quien plantea que la Psicología Jurídica es *“la ciencia que trata de describir y explicar los supuestos psicológicos del poder judicial, los procesos*

³¹ Idem

³² Piñeros, C. (2004). *Sobre una definición de Psicología Jurídica*. www.psicologiajuridica.org

³³ Idem.

³⁴ Idem.

³⁵ Clemente, M. (1997). pp. 25.

³⁶ En Rico, M. (1997).

*cognitivos (representaciones, creencias, actitudes) de la justicia y los procesos y fenómenos psicológicos de los actores judiciales, que cristalizan en el marco ideológico de los sistemas judiciales*³⁷.

Por otra parte, Miguel Ángel Soria³⁸, señala que lo fundamental para la Psicología es conocer los comportamientos que determinan la ley y desde ahí, la labor de la Psicología es analizar la interacción entre el sujeto y las leyes. Definiendo la Psicología Jurídica “*como una aplicación de la Psicología Social que estudia los comportamientos psicosociales de las personas o grupos relacionados, establecidos y controlados por el Derecho en sus diversas vertientes, así como aquellos procesos psicosociales que guían o facilitan los actos y las regulaciones jurídicas*”³⁹. Nuevamente, aparece el término mágico *comportamiento*, el que señala, ya claramente, cuál es la postura psicológica imperante en la Psicología Jurídica: *el Conductismo*.

Muñoz⁴⁰ reconoce que la Psicología Jurídica coincide en su origen con la *Psicología Experimental* cuyo primer campo de intervención fue el análisis del testimonio o *Psicología del Testimonio*. La intervención de la Psicología tiene lugar ante la dificultad para valorar *objetivamente* si un testimonio dado, ya sea por un testigo o por el delincuente, es *verdadero* o no.

Según el psicólogo Fernando Díaz⁴¹ no existe consenso en las definiciones de Psicología Jurídica, sin embargo, los/as psicólogos/as que se dedican a este campo la entienden como el escenario del conocimiento, que utiliza los hallazgos y avances de la ciencia psicológica para intentar comprender, explicar y predecir los acontecimientos que se dan en el ámbito legal, una vez que el ser humano entra en

³⁷ Idem. pp. 56.

³⁸ Soria, M. (1998). *Psicología y práctica jurídica*. Barcelona: Editorial Ariel Derecho.

³⁹ Idem. pp. 26

⁴⁰ Muñoz, L. (1980). *Introducción a la Psicología Jurídica*. México: Editorial Trillas.

⁴¹ Díaz, F. (2003). *Psicología Jurídica Latinoamericana*. Comunidad virtual de Psicología Jurídica Latinoamericana. www.psicologiajuridica.org/psj70.html.

contacto con él⁴². A pesar de ello, se hace necesario llevar a cabo un debate sobre su definición, para llegar a una comprensión adecuada e integral de esta disciplina.

En su texto *Sobre una definición de Psicología Jurídica*, Piñeros⁴³ establece que la Psicología Jurídica sería el campo de investigación de la relación existente entre el Estado, el sujeto y la Ley. De acuerdo a lo anterior, la configuración de la Psicología Jurídica se fundamenta como una especialidad que desenvuelve un amplio y específico ámbito entre las relaciones del mundo del Derecho y la Psicología, tanto en su vertiente teórica, explicativa y de investigación, como en la aplicación, evaluación y tratamiento.

El quehacer del/a psicólogo/a jurídico/a

El/la psicólogo/a jurídico se ha desempeñado en diferentes áreas del ámbito del Derecho, variando su quehacer de acuerdo a las prácticas que demanda cada área en particular. El ámbito de mayor desarrollo que ha tenido el ejercicio profesional de la Psicología Jurídica, es la forense, en donde el rol del/a psicólogo/a es principalmente, de asesoramiento pericial⁴⁴. Para Koppman y otros⁴⁵ los temas de interés de la Psicología Forense frente al Derecho Penal, son: discernimiento, imputabilidad y peligrosidad; y en relación al Derecho Civil: interdicción (evaluación de la capacidad civil) y el Derecho de la Familia.

Para Escaff⁴⁶, las principales funciones que demanda el ejercicio profesional en esta área son: el estudio de discernimiento, diagnósticos de personalidad, análisis de veracidad, estudio de imputabilidad, tratamiento o readaptación social, pronóstico

⁴² Idem

⁴³ Piñeros, C. (2004).

⁴⁴ Soria, M. (2002). *Manual de Psicología Penal Forense*. Barcelona: Editorial Ariel Derecho.

⁴⁵ Koppman, A. & otros. (s/f). *La actuación del psicólogo forense en Santiago de Chile*.

de readaptabilidad, informe presentencial, prueba testimonial (calidad de testigo), evaluación del daño psicosocial, evaluación del estado mental, estudio de madurez y estabilidad conyugal, daño psicológico en accidentes de trabajo, invalidez laboral, protección de menores, tuición, régimen de visitas y mediación. A partir del desarrollo de estas funciones podemos considerar la presencia en el ejercicio laboral de la Psicología Penitenciaria, Psicología Policial, Psicología del Menor y la Familia y la Psicología de la Víctima.

Tapias y otros⁴⁷, plantean una serie de funciones del/a psicólogo/a en el ámbito del Derecho, a partir de la experiencia práctica del ejercicio de la profesión. Para fines de esta investigación nos centraremos en la relación del/a psicólogo/a en el Derecho Penal, ya que es este ámbito el que concentra la atención de personas víctimas de delito, definiendo como las principales funciones:

- Evaluar imputados que cometieron delitos y como defensa argumentan que padecen de trastorno mental.
- Evaluar las perturbaciones psicológicas o neuropsicológicas de una persona tras ser víctima de un delito o accidente.
- Elaborar perfiles psicológicos de agresores desconocidos con base en la escena del crimen.
- Evaluar credibilidad del testimonio a través de técnicas psicológicas como el análisis de contenido basado en criterios, los indicadores conductuales de la mentira, uso del polígrafo.
- Asesorar y capacitar a policías judiciales en técnicas de entrevista, recepcionar declaraciones de víctimas y de testigos, detección de mentira, memoria de testigos, confesiones falsas, etc.

⁴⁶ Escaff, E. (2003).

⁴⁷ Tapias, A. & otros (2003). *Perfil profesional del psicólogo jurídico y forense*. Boletín electrónico de psicología jurídica y forense. En www.psicologiajuridica.org.

- Colaborar con técnicas psicológicas diseñadas para coadyuvar la investigación criminal.
- Capacitar en la conducción de interrogatorios.
- Peritajes sobre peligrosidad y reincidencia.
- Evaluación por el uso de sustancias psicoactivas y su relación con la conducta criminal.
- Evaluación y tratamiento de abuso sexual.
- Diseñar programas de prevención para futuros transgresores.
- Asesorar en tribunales a jueces, jurados y otros, sobre posibles sesgos en decisiones judiciales, temas de memoria, detección del engaño, influencia social en la deliberación, testimonio infantil, confianza y exactitud del testimonio.
- Ofrecer asistencia psicológica (prevención y tratamiento) a víctimas y agresores, funcionarios, policías, en otros agentes involucrados en el proceso penal.
- Habilidad de testificar en Juicios Orales; conocimiento de técnicas apropiadas para presentar los resultados de su peritaje en lenguaje psico-legal y de manera eficaz e inimpugnable.

2.2. Víctima, victimización y Victimología

2.2.1. Antecedentes sobre el concepto de víctima

En la antigüedad la víctima era la encargada de administrar y dosificar la respuesta o acción vengativa ante la agresión o infracción de otro individuo⁴⁸. En esta venganza privada, la justicia que era ejercida por la víctima a veces sobrepasaba el daño original. De esta manera se daba origen a un círculo vicioso de agresiones que iba desencadenando nuevos victimarios y nuevas víctimas.

⁴⁸ Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. (s/f).

Con la Ley del Tali3n, si bien no se restringe el poder de la v3ctima, s3 aparece el concepto de ecuanimidad o uniformidad, que pretend3a la proporcionalidad entre el da3o y la sanci3n⁴⁹. Generalmente, la persona que sufr3a una agresi3n pod3a encontrar el apoyo en su entorno m3s cercano: la familia, aldea o tribu. El impacto de la victimizaci3n era amortiguado por la red social informal, la cual generalmente contribu3a a la resoluci3n del conflicto y se hac3a cargo de 3ste.

M3s tarde, bajo la inspiraci3n del Derecho Penal moderno, y pese a las garant3as que inviste como forma de reducir y contener en cierto modo al poder punitivo, la v3ctima queda indefensa. En este proceso, conocido con el nombre de neutralizaci3n, las personas renuncian a la venganza privada y ceden al Estado la protecci3n frente a la delincuencia. *“El Estado asume que el acto antijur3dico del delincuente atac3 en primer lugar al ordenamiento jur3dico sustentador de esa organizaci3n pol3tica-econ3mica y jur3dica, lo que amerita la consideraci3n del Estado como primera y principal v3ctima del crimen y sobre esta base, la pretensi3n punitiva s3lo corresponde a 3l”*⁵⁰. De esta forma, la v3ctima es dejada a un lado, se la aparta de la reparaci3n de da3o o cualquier otro tipo de resarcimiento. Con esto la figura de la v3ctima, quedar3 sepultada durante siglos.

Seg3n Sangrador⁵¹, a partir de los a3os 60 los estudios victimol3gicos tienen un gran impulso, percibi3ndose as3 un creciente inter3s por las v3ctimas. Algunos de los factores que influyeron en este impulso fueron:

- La Psicolog3a Social que crea los marcos te3ricos adecuados para el desarrollo de la Victimolog3a.
- El inter3s por la v3ctima que se despierta en EEUU, a partir del asesinato de Kitty Genovese, atacada en la puerta de su casa por un individuo, que tard3 treinta

⁴⁹ De La Cuesta, P. (1994). *Victimolog3a femenina: asignaturas pendientes para una nueva ciencia*. C3diz: Universidad de C3diz.

⁵⁰ En: www.oav.lex.gt/victimologia

⁵¹ En De La Cuesta, P. (1994).

minutos en consumar el asesinato, sin que ningún vecino la ayudara o llamara a la policía.

- Se inician, así mismo, las denominadas "Encuestas nacionales de Victimización" (la primera se realiza en EEUU en 1967).
- El fuerte movimiento feminista de estos años que exige una mayor atención contra la violencia dirigida específicamente contra las mujeres y que dirige fuertes críticas al enfoque etiológico de la Victimología, y contra el concepto de *victim precipitation* (víctima provocadora).

Con el surgimiento de la Criminología, resurge la concepción de persona víctima. No obstante, su acercamiento a ésta se justifica en la medida que aporta antecedentes sobre el hecho delictual. Sólo con la aparición de la Victimología se rescata a la víctima del olvido en el que se mantuvo por largo tiempo. Desde esta óptica el enfoque victimológico amplía el discurso del hecho delictivo, descentrando el protagonismo del criminal, para ofrecer una interpretación más social del delito, profundizando en el conocimiento del fenómeno criminal⁵².

A partir de la puesta en escena de los estudios victimológicos, la víctima comienza a ser interpretada como un sujeto de derechos. A ese respecto, la Asamblea General de las Naciones Unidas afirma la necesidad de que "*se adopten medidas nacionales e internacionales a fin de garantizar el reconocimiento y respeto universales y efectivos de los derechos de las víctimas de delitos y del abuso del poder*"⁵³.

⁵² En www.copc.org.

⁵³ Ministerio Público. (2003). *La Víctima y el Testigo en la Reforma Procesal Penal*. Santiago: Editorial Fallos del Mes. pp. 16.

2.2.2. Una definición de víctima

Qué se entiende por víctima. Según se define en un diccionario corriente el concepto *víctima* es “*la persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita*”⁵⁴. Bajo esta definición nos encontramos con diversos tipo de víctimas: por desastres naturales, guerras, terrorismo, carencias sociales, de delitos, etc. Por otra parte, desde la visión de la Criminología, la víctima es la persona que individual o colectivamente ha sufrido daño tales como: lesiones psíquicas o somáticas, pérdidas económicas o afectación de cualquiera de sus derechos fundamentales, como resultado de una acción u omisión definida como delito⁵⁵.

Para la Victimología, “*víctima es el ser humano que padece daño en los bienes jurídicamente protegidos por la normativa penal: vida, salud, propiedad, honor, honestidad, por el hecho de otro, por accidentes debidos a factores humanos, mecánicos o naturales*”⁵⁶. Concepciones más amplias, provenientes de la Victimología Crítica, llaman víctima a cualquier persona que se viera afectada en sus derechos, aunque no esté protegida jurídicamente por el Estado⁵⁷.

El uso del concepto de *víctima* en el contexto de esta investigación, esta dado desde una lectura formal entregada por el Código Procesal Penal chileno, definida como “*el ofendido por el delito; (...) es el sujeto pasivo del mismo, el titular de los bienes jurídico que se ven afectados por el delito o el sujeto pasivo de la acción, esto es, el que sufre la acción delictiva, aunque no sea titular del bien jurídico afectado*”⁵⁸.

⁵⁴ Espasa Calpe. (1995). *Diccionario Enciclopédico*. Pp. 1409

⁵⁵ Ibarra, V. (2001). *La víctima en la audiencia de juicio oral*. II Congreso de Evaluación y Desafíos Futuros de la Aplicación de la Reforma Procesal Penal. Ponencia. Pucón, Chile.

⁵⁶ Idem.

⁵⁷ Idem.

⁵⁸ Ministerio Público (s/f). Instrucción General N°11 del Fiscal Nacional (Art. 108 inciso 1° del CPP). Pp 3.

Por otra parte, en esta investigación se hará uso del concepto *persona víctima*, ya que al darle la definición de identidad de víctima, se categoriza al individuo, aumentando de modo progresivo el riesgo de que se repita la experiencia de victimización⁵⁹. Se considera el ser víctima como una condición transitoria, de la cual la persona al ser sujeto activo puede superar, siendo el propio orden social el que determina la condición de víctima.

2.2.3. El impacto sufrido por la persona víctima de delito

Al sufrir un delito la persona vivencia un fuerte impacto emocional, el que tiene consecuencias que pueden ser físicas, económicas, sociales y psicológicas. Cada una de ellas pueden estar presente en diferente grado, a la vez que se condicionan mutuamente, así como pueden surgir en diferentes momentos, ya sea de forma inmediata al ocurrir el delito, o bien a corto, mediano o largo plazo.

Las consecuencias físicas pueden estar presentes al momento mismo del delito y además pueden surgir posteriormente, reacciones que pueden permanecer durante el tiempo. En ese sentido, se hace referencia a síntomas como trastornos del sueño y alimenticios, estados de hiperalerta, tensión muscular, náuseas, decrecimiento de la libido, dolores de cabeza, entre otros⁶⁰.

El daño psicológico se manifiesta por una desorganización, que se expresa a través de efectos psicológicos, como pensamientos penosos sobre el evento, pesadillas, depresión, culpa, miedo y una pérdida de confianza y estima⁶¹. Este período puede ser seguido, en ocasiones, de un proceso de reconstrucción y aceptación, que lleva a la normalización o adaptación, en donde es posible encontrar

⁵⁹ Benavente, M. & Retamales, A. (2003). La reacción social y su incidencia en los procesos de victimización secundaria. Un estudio exploratorio realizado en hogares de menores y establecimientos educacionales. En *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

⁶⁰ Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. (s/f).

una explicación para lo que ha ocurrido o resignificar el evento en términos positivos⁶².

Según Arce y Fariña⁶³, al menos el 25% de las personas que sufren agresiones, violaciones y accidentes pueden sufrir Trastorno de Estrés Postraumático, cifra que aumenta a un 50-60% en caso de mujeres agredidas sexualmente. El DSM III⁶⁴, incorpora dicho cuadro clínico, como secundario al vivir y experimentar una situación traumática y sufrir un impacto emocional que produce una lesión psíquica. Se define por *“la presencia de síntomas en torno a la ansiedad, generados tras la exposición a algún acontecimiento estresante y extremadamente traumático o amenazador (...) el sujeto ha vivido hechos que representan para él un peligro real para su vida...o bien cuando ha sido testigo de estos...o existe una amenaza para la vida de otras personas, generándose un estado con recuerdos intrusivos, intentos de olvidar lo ocurrido o reprimir los recuerdos, con retraimiento emocional y social”*⁶⁵.

Según Díaz⁶⁶, las consecuencias psicológicas de una víctima recogen gran variedad de síntomas, como:

Alteraciones cognitivas: miedo a salir de casa, miedo e inquietud en ambientes o con personas desconocidas (aunque se vaya acompañado), descenso de autoestima, síntomas depresivos, síntomas ansiosos, conductas autolesivas, memorización del suceso y su deficiente afrontamiento.

Alteraciones sociales: desajuste laboral, desajuste económico, cambios o supresión del tiempo de ocio, cambios familiares nucleares, cambios en la familia extensa.

⁶¹ Idem.

⁶² Villalobos, E. & otros. (2003).

⁶³ Arce, R. & Fariña, F. (1997). Estudio Psicosocial de la Víctima. En *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Clemente, M. Madrid: Ediciones Pirámide.

⁶⁴ En 1980.

⁶⁵ Idem

⁶⁶ Díaz, M. (2001). *Psicología Jurídica y Victimología*. Publicado en Hojas Informativas del Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas, N°37, España.

Alteraciones conductuales: alteración de los patrones motores, alteraciones de los patrones higiénicos, alteraciones de los patrones de sueño y alteraciones psicopatológicas.

2.2.4. El proceso de victimización

La particularidad del tema de la victimización es que cualquier miembro de la comunidad podría ser, eventualmente, una víctima. Cifras del Ministerio del Interior – INE (2003)⁶⁷ indican que en el país el 47,8% de la población considera muy probable ser víctima de un delito y que el 45,5% ha sido víctima de un delito. Esto conlleva a una sensación de inseguridad, en que un importante porcentaje de la población presenta altos niveles de ansiedad y temor. Al menos un 80,5% de la población tiene la percepción de que la delincuencia ha aumentado.

Según un estudio sobre temor en Chile del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 1998), los/as chilenos/as asocian la inseguridad con la delincuencia⁶⁸. Por otra parte, el pensar que la crisis de inseguridad que manifiesta la población no sólo tiene su origen en la percepción de riesgo de ser víctima de un delito, sino también en la sensación generalizada que el sistema estatal no brinda auxilio y satisfacción a quienes sufren un atentado en contra de su persona o patrimonio⁶⁹. Hoy en día, llegar a ser víctima no se considera un incidente individual, sino un problema de política social, un problema de derechos fundamentales⁷⁰.

⁶⁷ Ministerio del Interior & INE. (2003). *Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2003*. Santiago de Chile.

⁶⁸ Dammert, L. & Lunecke, A. (2002). *Victimización y temor en Chile: Revisión teórico-empírica en doce comunas del país*. Serie Estudios, Universidad de Chile, Instituto de Asuntos Públicos, Santiago.

⁶⁹ Billard, J. & Ibarra, V. (2001). *El individuo en el proceso penal: la víctima*.

⁷⁰ De La Cuesta, P. (1994).

Al enfrentarse a un delito, la persona experimenta el proceso de victimización, a través del cual se convierte en víctima. Derivado de este proceso, sufre a su vez la *victimización primaria*, que es la resultante del padecimiento delictivo directo y se traduce en efectos psíquicos, físicos, económicos y sociales y la *victimización secundaria*, que es la constituida por el daño que experimenta la víctima de un delito por consecuencia de su interacción con el sistema judicial⁷¹. La victimización secundaria puede llegar incluso, a la negación de los derechos humanos para víctimas de ciertos grupos sociales, clases, etnias o género, mediante la negativa de reconocer su experiencia como la de una victimización por el delito.

La *victimización secundaria* se deriva de las relaciones de la víctima con el Sistema Jurídico Penal, con el aparato represivo del Estado y supone el frustrante choque entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional. Esta segunda experiencia victimal resulta incluso más negativa que la primaria, al incrementar el daño causado por el delito con otros de dimensión psicológica o patrimonial⁷². Las víctimas sienten que están perdiendo el tiempo y el dinero y que son incomprendidas. Hay ocasiones en que los interrogatorios de la Defensa intentan tergiversar los hechos. Además, “*se ha confirmado que la indumentaria, el aspecto y la conducta de la víctima, así como su edad, raza o sexo, influyen de forma importante en los jueces a la hora de dictar sentencia*”⁷³.

Por lo anterior, han surgido iniciativas como la Declaración de Ottawa sobre Justicia y Asistencia para las víctimas, en 1984⁷⁴, cuyo propósito es “*proclamar los derechos de las víctimas y establecer formas y medios para asegurar su protección, tratamiento humano y compensarles por los daños sufridos*”⁷⁵. Otra de las iniciativas fueron las recomendaciones encaminadas a mejorar la situación de la víctima en el

⁷¹ Landrove Díaz, en Ministerio Público y Sename (2003). *Niñas, Niños y Adolescentes: Víctimas de Delito en el Proceso Penal*. Santiago.

⁷² Idem.

⁷³ De La Cuesta, P. (1994). Pp. 8

⁷⁴ Idem.

⁷⁵ Ibid., pp. 3

Derecho y en el Proceso Penal, hechas por el Comité de Ministros del Consejo de Europa aprobada en 1985⁷⁶.

2.2.5. La Victimología

La Victimología nace en los años 40, con las obras de Benjamín Mendelsohn y Hans Von Henting⁷⁷. Estos trabajos investigaron a diversos tipos de víctima, de distintos tipos de daño, con el tiempo se limitó el estudio a las víctimas de delitos. Al inicio, la Victimología estuvo circunscrita a la “pareja victimal”, es decir, a la interacción entre delincuente y víctima. Después, a las actitudes de la víctima sobre el sistema legal y sus agentes (policía, proceso, jueces, fiscales, abogados). Esta fue la denominada Victimología Procesal⁷⁸.

Como se menciona, la Victimología ha contribuido al redescubrimiento de la víctima, después de un largo período de neutralización. Gracias a sus precursores se estableció un *“nuevo enfoque de la víctima como sujeto activo, dinámico, capaz de influir en la configuración del hecho delictivo mismo, en su estructura y explicación”*⁷⁹.

En el Primer Simposio de Victimología, realizado en Jerusalén en 1973, la Victimología fue definida como *“el estudio científico de las víctimas de delito”*⁸⁰. Desde ese momento mucho se ha debatido sobre la naturaleza científica de la Victimología. Al respecto, son tres las principales posturas que la definen⁸¹.

⁷⁶ Idem.

⁷⁷ Idem.

⁷⁸ www.oav.lex.gt/victimologia

⁷⁹ García Pablos de Molina, A. (1987). *Manual de Criminología*. Barcelona: Editorial Espasa Calpe. pp. 20

⁸⁰ Seguel, S. (2002). *Violencia de Género: estudio de la Victimización Secundaria de la Mujer en Chile*. Tesis Facultad de Derecho, Universidad de Chile. pp. 15

⁸¹ De La Cuesta, P. (1994).

Fattah y Neuman: interpretan a la Victimología como una parte o rama de la Criminología, negándole autonomía científica.

Mendelsohn, Drapkin y de Castro: consideran a la Victimología como una ciencia autónoma, con objeto, método y fin propios.

De Azúa y López Rey: niegan no sólo la autonomía, sino la existencia de la Victimología.

Posturas más contemporáneas definen la Victimología como *“la disciplina que tiene por objeto el estudio de la víctima de un delito, de su personalidad, de sus características biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales, de sus relaciones con el delincuente y del papel que ha desempeñado en la génesis del delito”*⁸². En su definición, Gullota no se refiere a las víctimas sociales, sino que pone énfasis en el vínculo entre víctima y delincuente, sin embargo en la actualidad *“la pareja penal se ve superada por los crímenes no convencionales, desde los que engendra el abuso del poder político, la corrupción, hasta la enorme cantidad de delitos económicos o el crimen organizado. La víctima en múltiples ocasiones no tiene buena idea de quién la victimizó. Queda inerte, sin relación alguna con el victimario o el agresor. En oportunidades, todo un pueblo es victimizado. También es difícil hallar la pareja penal en hechos cometidos con técnicas modernas”*⁸³.

⁸² Gullota, G. (1976). *La Víctima*. Italia: Giuffrè Editore. pp. 30.

⁸³ Neuman, E. (1994). *Victimología*. Argentina: Editorial Universidad. pp. 23.

2.3. Antecedentes del quehacer del/a psicólogo/a jurídico/a en Chile

En Chile el desarrollo de la Psicología Jurídica es escaso, sin embargo, el interés por el área siempre ha estado presente y ha aumentado en las últimas dos décadas, puesto que los/as psicólogos/as se han mostrado más interesados por el ámbito jurídico, incorporándose cada vez más en los aspectos que comprenden al proceso legal de nuestro país⁸⁴.

Según el psicólogo chileno Francisco Maffioletti⁸⁵, la Psicología Penitenciaria se ha desarrollado en Chile hace más de dos décadas. En los años 70 comenzaron los/as psicólogos/as a integrarse en las Unidades Penales del país, dando también paso al desarrollo de los demás aspectos de la Psicología Jurídica.

Las/os psicólogas/os también han participado en diferentes tipos de ONGs vinculadas a la protección de derechos de la infancia, la protección de víctimas de la represión política, entre otras. Aproximadamente hace una década, se ha visto una creciente participación de las/os psicólogas/os en el ámbito de la Justicia como parte importante en el desarrollo de equipos multidisciplinarios.

Escaff⁸⁶ ha identificado diferentes áreas de desarrollo de la Psicología Jurídica en Chile, a lo largo estas dos últimas décadas:

Psicología Jurídica Policial: En esta área los/as psicólogos/as han aportado al diagnóstico, control y readaptación de las personas que egresaban de los recintos carcelarios y deseaban incorporarse a la sociedad. Estas acciones se desarrollaron a través del Departamento de Investigaciones Criminológicas que contemplaba en su estructura tres secciones: la de Rehabilitación, de la Psicología y Sociología. Aquellos

⁸⁴ Escaff, E. (2003).

⁸⁵ Maffioletti, F. (2004). Entrevista realizada por la periodista Paola Jara para la Revista Escuela de Psicología. Universidad de Santiago de Chile (sin publicar).

⁸⁶ Escaff, E. (2003).

profesionales que se desempeñan en esta área han aportado también a la selección del personal de la institución en sus diversas plantas de trabajo, además de contribuir en la selección de los aspirantes a ingresar a la Escuela de Policía de Investigaciones. Se destaca también la incorporación de los/as psicólogos/as en la formación de detectives en asignaturas propias de la especialidad, como Psicología Social, Criminología, Manejo de Situaciones Críticas, Psicología del Testimonio, Psicopatología Criminal, entre otras temáticas de relevancia en el desempeño policial.

Psicología Jurídica del Menor y Familia: se preocupa de estudiar la personalidad de menores que están expuestos a condiciones de alto riesgo social (o de menores infractores de la ley), mediante la elaboración de perfiles que den cuenta de ella, con el fin de dilucidar si el menor está en condiciones de ser reeducado. Esta labor está a cargo de centros como los COD (Centro de Orientación y Diagnóstico) y los CTD (Centro de Transito y Derivación), procurando velar por su bienestar en el contexto familiar al que pertenece.

También está a cargo de colaborar en la resolución de la patria potestad de los menores en el caso que se trate de una separación conyugal, con el objeto de asistir al menor y a sus padres a sobrellevar los efectos que esta ruptura causa en los individuos involucrados.

Psicología Penitenciaria: el desarrollo de esta área se ha visto restringida debido a la reglamentación de las instituciones carcelarias, relegando el campo de acción solo a programas de capacitación y reinserción social de los reclusos. A comienzos de los años 90 se implementaron algunos programas en el medio libre, a partir de la reincorporación de sujetos sancionados con penas alternativas a la prisión, como es la libertad vigilada.

Psicología de la Víctima: el desarrollo de la atención a la víctima en nuestro país tiene su origen en 1987 cuando se crea el primer Centro Victimológico, el Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales, CAVAS, orientado a otorgar un

tratamiento gratuito, integral e interdisciplinario a la víctima de algún delito sexual, como a su grupo familiar.

En 1997 comienzan a desarrollarse proyectos de atención para víctimas de maltrato infantil grave. Estos son proyectos ejecutados por SENAME y organismos colaboradores, los cuales reúnen a un grupo de profesionales calificados para la intervención especializada de esta problemática psicosocial. Las funciones de las/os psicólogas/os tienen como áreas de trabajo comunes la evaluación clínico pericial y la reparación de los daños ocasionados en el/la niño/a y su familia producto de las experiencias de maltrato.

Otro ámbito de intervención en que se ha requerido el desarrollo de profesionales del área, está relacionada con la línea programática del Ministerio de Salud, en programas como el de Violencia Intrafamiliar y Maltrato Infantil, el de los Centros Comunitarios de Salud Mental Familiar (COSAM) y el Programa de Reparación y Atención Integral de Salud y Derechos Humanos (PRAIS).

Psicología Forense: en esta área es donde más intervenciones se han generado, puesto que es uno de los aspectos más desarrollados y reconocidos en el trabajo del/a psicólogo/a. Este ámbito recorre de manera transversal las distintas áreas de la Psicología Jurídica. En este sentido, la participación del/a psicólogo/a constituye un asesoramiento pericial, que puede ser solicitado por diferentes agentes de los actores judiciales o a petición de una de las partes interesadas

2.4. La Reforma Procesal Penal en Chile

2.4.1. Antecedentes de la Reforma Procesal Penal en Chile

Chile, en el último tiempo y en especial al comenzar la década de los 90, experimenta cambios políticos y económicos que sin duda ponen en cuestión la vigencia y procedimientos de los distintos órganos del Estado. Se plantean múltiples

exigencias a las instituciones, con el objeto de que éstas se adecuen y favorezcan la consolidación, por un lado, de un Estado de derecho democrático, que exige el respeto de los derechos humanos como un principio fundamental de legitimidad, y por otro, del desarrollo de un modelo de economía de mercado, abierta a la globalización y centrada en el fomento de las exportaciones. Esto supone un Estado descentralizado que enfatiza y fomenta el esfuerzo y la iniciativa privada⁸⁷.

Sin duda que estos cambios políticos y económicos no dejan fuera al sistema de administración de justicia en el país, el cual ha permanecido inalterable desde su diseño y constitución, en el siglo XIX, transformándose en un sistema que muestra formas deficitarias de división del trabajo, obsoleto y deficiente en su gestión. Estas características y otras, lo obligan a modernizarse para mejorar la gestión jurisdiccional del Estado y adecuarse a los tiempos actuales y metas de desarrollo trazadas para el país. En ese sentido, el impacto en el sistema de justicia del desarrollo económico supone un creciente número y variedad de los litigios, que exigen a la vez rapidez y eficacia en su resolución. Por su parte, los cambios políticos exigen una justicia accesible, imparcial, igualitaria y que maximice las garantías de las personas⁸⁸.

Baytelman⁸⁹ señala que la Reforma Procesal Penal chilena, establecida en la Ley 19.696 del Código Procesal Penal, ha implicado un complejo proceso de transformaciones legislativas y de instalación de nuevas instituciones, como son el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública⁹⁰, el Tribunal de Garantía⁹¹ y el

⁸⁷ Frei (1995). Mensaje N° 110/331 del Presidente de la República con el que inicia el Proyecto de Ley que establece el nuevo Código de Procedimiento Penal. Santiago. Chile

⁸⁸ Idem

⁸⁹ Baytelman, A. & Duce, M. (2003). *Evaluación de la Reforma Procesal Penal: estado de una reforma en marcha*. Centro de Estudio de Justicia de las Américas CEJA-JSCA y Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales. Chile.

⁹⁰ La misión de la Defensoría Penal Pública es proporcionar defensa penal de calidad profesional a las personas que carezcan de abogado/a por cualquier circunstancia, velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados (en www.defensoriapenal.cl).

Tribunal del Juicio Oral en lo Penal⁹². En ese sentido, la nueva RPP constituye un cambio paradigmático en la legislación nacional, tanto de carácter normativo como de índole organizacional, cultural e institucional.

El principio central que inspira la RPP es, tal como se señaló, la existencia de un procedimiento acorde con los valores del Estado de Derecho. Según el propio Ministerio de Justicia, son la imparcialidad, la transparencia, la oralidad, la rapidez, la eficiencia, la concentración, la atención y protección de víctimas y testigos y la defensa letrada⁹³. En consecuencia, la administración de justicia, debe ser capaz de satisfacer las exigencias del debido proceso, cuya principal modificación consiste en la separación de las funciones de investigar y juzgar, abandonando el modelo inquisitivo para avanzar hacia uno acusatorio⁹⁴, dotando de auténtica imparcialidad al órgano juzgador, erradicando del mismo las funciones de investigación y entregándoselas al Ministerio Público⁹⁵.

2.4.2. Estructura y funcionamiento de la RPP

El objeto de la RPP es *“instalar una administración de justicia moderna, capaz de conciliar lo más eficientemente posible el poder punitivo del Estado, con el pleno respeto a las garantías individuales”*⁹⁶.

La RPP fue implementada en Chile a partir del año 2000 en las regiones IV y IX. Posteriormente –y a contar del 16 de octubre de 2001- la RPP se amplió a la II, III

⁹¹ Es el ente encargado de intervenir durante la etapa de investigación, velando por el respeto de los derechos de la víctima y el imputado (en www.ministeriopublico.cl).

⁹² Tribunal formado por tres jueces, ante los cuales se desarrolla el Juicio Oral, quienes están encargados de dictaminar sentencia (en www.ministeriopublico.cl).

⁹³ En www.minjusticia.cl/reforma/que_es/principios.htm

⁹⁴ Frei, E. (1995).

⁹⁵ Padilla, E. (2004). *Gendarmería de Chile y Reforma Procesal Penal*. Tesis para optar al título de Ingeniería de Ejecución en Gestión Pública. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Chile.

y VII regiones del país. El 2002 el sistema se aplica en las regiones I, XI y XII, para luego continuar con la aplicación de la Reforma, a fines del 2003, en las regiones V, VI, VIII y X. Todo el proceso terminará con la implementación de la RPP el 16 de Junio del 2005 en la Región Metropolitana⁹⁷.

Uno de los organismos creados con la RPP es el Ministerio Público⁹⁸. Éste es autónomo e independiente de cualquier otro poder del Estado, encargado de “*dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado. Sobre la base de su investigación, debe ejercer la acción penal pública formulando acusación en contra de los responsables y sosteniendo dicha acusación en un juicio, ante los Tribunales de Justicia (...). Además, debe adoptar medidas destinadas a proteger a las víctimas y a los testigos de los delitos*”⁹⁹.

Como se menciona, uno de los cambios fundamentales que introduce el nuevo sistema procesal penal es, precisamente, el estatuto protector de las víctimas, el cual debe inspirar las actuaciones del Ministerio Público y ser considerado en cada una de las etapas del proceso penal¹⁰⁰. En el cumplimiento de este mandato se crea la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos, encargada de otorgar una atención integral a las personas víctimas de delitos, favoreciendo el ejercicio de sus derechos.

⁹⁶ Ministerio de Justicia (2004). La nueva justicia avanza. *Revista del Ministerio de Justicia*. Edición Especial. APEC N°10. Pp. 9.

⁹⁷ En www.ministeriopublico.cl

⁹⁸ Creado mediante la reforma constitucional del 16 de septiembre de 1997 por la Ley N° 19.519 (www.ministeriopublico.cl).

⁹⁹ En www.ministeriopublico.cl

¹⁰⁰ Idem

2.4.3. La víctima en la Reforma Procesal Penal

El Estado de Chile garantiza en la Constitución Política de 1981, la dignidad de la persona, obligando al ordenamiento jurídico constitucional a respetar al sujeto en su calidad de tal¹⁰¹, principio coherente con un Estado democrático que asume la promoción y respeto de los derechos humanos, reconocidos internacionalmente.

Con la implementación de la RPP, se busca subsanar aquellos aspectos que el antiguo sistema de administración de justicia en Chile, no permitía considerar, desatendiendo, en parte, lo establecido en la Carta Política sobre dignidad y respeto de los derechos de las personas. Los individuos más afectados han sido las víctimas de delitos, quienes, de acuerdo a los antecedentes anteriores, participaban del procedimiento, sin embargo sus derechos fundamentales se desdibujaban y se veían afectados.

En ese sentido, la RPP reconoce a la víctima como sujeto procesal y consagra un amplio catálogo de derechos a su favor¹⁰², este nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, instruye al Ministerio Público a adoptar medidas para proteger a las víctimas y a los testigos, así como también a otorgar al afectado por el ilícito un verdadero derecho constitucional al ejercicio de la acción penal¹⁰³.

Los derechos específicos que la víctima tiene en la RPP son¹⁰⁴:

- Ser atendida
- Recibir un trato digno
- Denunciar el delito
- Recibir información sobre el proceso, de los derechos y de las actividades que deba realizar para ejercerlos

¹⁰¹ Ministerio Público. (2003).

¹⁰² Idem

¹⁰³ Artículo 80. Ley N°19.519. Idem.

¹⁰⁴ En: www.minjusticia.cl/reforma/difusion/decalogos.htm

- Solicitar protección
- Obtener reparación
- Ser escuchada por el Fiscal o el Juez de Garantía
- Interponer una querrela
- Participar en el proceso
- Reclamar ante la autoridad del Ministerio Público o al Juez que corresponda frente a las resoluciones de su caso

Tal como se enunciaba en los principios de la RPP, tres son los derechos fundamentales de las víctimas. En la **atención** se incluye el apoyo psicológico, cuyo objetivo es acoger y apoyar psicológicamente a la víctima durante el proceso de investigación y juicio; también tiene la intención de ayudar a superar el daño que ha sufrido la víctima y su familia. Asimismo, se considera la asistencia social, que ayuda a enfrentar los perjuicios que la víctima ha sufrido por el delito; la orientación legal, apoya a la víctima con profesionales que conocen el proceso y que le explicarán en qué consiste y cuáles son sus derechos y obligaciones; el contacto con la red social que vincula a la víctima con personas y servicios que la ayuden en el largo plazo; la preparación para el juicio oral¹⁰⁵.

Cuando está en alto riesgo la vida de la víctima, del testigo y/o su familia, su integridad física, salud o cuando se encuentra expuesta a amenazas, opera el principio de **protección**, que incluye distintos mecanismos. La medida de protección puede ser ordenada por el/la Fiscal, reubicando a la persona en casas de acogida para proteger a la víctima y a su familia y/o la entrega de mecanismos de autoprotección¹⁰⁶.

Toda víctima de un delito tiene, además, derecho a la **reparación** de los daños que le provocó el delito. Para obtener reparación la víctima puede presentar una

¹⁰⁵ Idem

¹⁰⁶ En www.ministeriopublico.cl

demanda civil contra el imputado, mediante la cual puede exigir una compensación económica por los perjuicios que ha sufrido¹⁰⁷.

El mandato del Ministerio Público respecto a la víctima de delito es asegurar los derechos de ésta para participar y hacer valer sus intereses al interior del proceso penal¹⁰⁸. Para el cumplimiento de esta instrucción se crean la **División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos** y la **Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos** con expresión en cada de una de las Fiscalías Regionales.

2.4.4. Psicólogos/as en la Atención a personas Víctimas de Delito

En su deber de garantizar los derechos de las personas víctimas de delito, el Ministerio Público crea la División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos y la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos¹⁰⁹. La División Nacional tiene como misión la “*elaboración de políticas y programas y la ejecución de acciones destinadas a procurar una debida atención y protección a las víctimas de delitos durante todo el proceso penal*”¹¹⁰ y la URAVITES implementar en terreno los modelos diseñados. La Unidad está constituida por un equipo interdisciplinario de profesionales: abogados/as, asistente social, psicólogos/as, además de personal administrativo.

La Unidad de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público tiene como objetivos generales favorecer el ejercicio de los derechos de las víctimas, ayudar a la víctima a enfrentar las consecuencias emocionales del delito, facilitar la

¹⁰⁷ En www.minjusticia.cl

¹⁰⁸ Ministerio Público (2003).

¹⁰⁹ En adelante URAVITES

¹¹⁰ En www.ministeriopublico.cl.

participación de la víctima en el proceso penal y prevenir la victimización secundaria por parte de los operadores del sistema¹¹¹.

El modelo nacional de trabajo¹¹² de la URAVITES, define la división de recursos profesionales en función del tipo de caso, considerando: psicólogo/a: atención integral, asistente social: protección y acuerdos reparatorios, abogado/a: acuerdos reparatorios y suspensión condicional del procedimiento.

Al ser derivada a la Unidad, la persona recibe una primera atención, denominada *primera acogida*, instancia que permite establecer un vínculo de confianza y definir el encuadre de atención. En este encuentro se deben cumplir con las siguientes tareas: otorgar información sobre derechos y proceso penal, definir el encuadre de atención y forma de contacto, recopilar información para analizar el caso, evaluar el estado emocional de la persona y una posible situación de peligro, evaluar la disposición para participar en el proceso penal. A partir de estos antecedentes se planifica la intervención necesaria para el caso¹¹³.

En muchos casos, la atención psicológica que se brinda, inicialmente, a la víctima se centra en una *intervención en crisis* que busca restablecer la estabilidad psicológica de la persona y reducir riesgos, eliminando síntomas presentes, que permitan recuperar el control subjetivo de su vida. La intervención que se entrega a la persona víctima de delito es un *apoyo psicológico con enfoque terapéutico*, que tiene como objetivo “*provocar la reestructuración de la dinámica intrafamiliar en casos de delitos al interior de la familia crónicos y/o transgeneracionales. En particular, abordar el develamiento y la crisis familiar provocada por el mismo*”¹¹⁴. Según presenta el modelo de trabajo, esta labor está a cargo de psicólogos/as, quienes desarrollan una intervención familiar terapéutica, la que aborda aspectos tales como

¹¹¹ Idem

¹¹² Ministerio Público. (s/f). *Procesos de trabajo Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos*. División de Atención a Víctimas y Testigos. Documento interno de trabajo.

¹¹³ Idem

detección y manejo de la develación, movilización de la familia para el trabajo terapéutico, desencadenamiento y gestión de la crisis familiar, protección de la víctima, derivación a un equipo terapéutico y posterior seguimiento de la derivación¹¹⁵.

Por otra parte, el modelo señala que el/la psicólogo/a dentro de sus labores debe realizar *informes de apreciación psicológica*, los que tienen como objetivo “concluir la necesidad de apoyo psicológico a partir de un informe que señale el estado emocional de la víctima al momento de la entrevista, estableciendo las secuelas o daños a raíz del delito”¹¹⁶. Este documento puede ser construido a partir de una entrevista psicológica, aplicación de test o instrumentos de medición y los antecedentes del caso.

A su vez, el/la psicólogo/a y asistentes sociales, realizan otras labores, orientadas a *entregar protección* a la persona víctima, como son la elaboración de informes sobre situación de peligro, implementación y seguimiento de medidas de protección (cautelares, autónomas, personales y otras); *favorecer acuerdos reparatorios* y *suspensión condicional*, a través de la preparación de conciliación o mediación, verificar el cumplimiento de los acuerdos, elaborar informes sobre condiciones de la suspensión y evaluar éstas. Además, de realizar las gestiones de *derivación a la red psicosocial regional*, acción que busca “satisfacer necesidades de tratamientos médicos, psicológicos, psiquiátricos, de protección u otros, respecto de las víctimas”¹¹⁷.

¹¹⁴ Idem. Pp. 13.

¹¹⁵ Idem

¹¹⁶ Ibid., Pp. 15.

¹¹⁷ Ibid., Pp. 14.

Según cifras del Ministerio Público¹¹⁸, obtenidas a partir de la reflexión grupal de los/as profesionales, las/os psicólogas/os utilizan cerca de un 30% de su tiempo de trabajo en la atención a víctimas, entendida esta como intervención en crisis, y entrega de información sobre el proceso penal y derechos, un 27% del tiempo es ocupado en la elaboración de informes de veracidad que solicitan los/as fiscales. El resto de actividades que se realizan son coordinación con fiscales para el análisis de casos (8%), preparación de víctimas y testigos para juicio oral (8%), acompañamiento de las víctimas y seguimiento de los casos (7%), coordinación y derivación de las víctimas a la red (7%) y reuniones de equipo (6%).

A partir de la misma reflexión, se plantea como ideal que al menos el 45% del tiempo de trabajo de los/as psicólogos/as sea utilizado en la atención y apoyo psicológico a las víctimas, con especial énfasis en la intervención en crisis. Sobre lo mismo, se concluye que no más del 10% del tiempo debe ser dedicado a la elaboración de informes, los cuales deben estar orientados a plasmar el daño psicológico sufrido producto del delito y no sobre la veracidad del relato, ya que estos últimos se enmarcan dentro de una labor pericial¹¹⁹.

Por otra parte, se devela una variedad en el modelo de organización de los equipos de trabajo, en donde los/as psicólogos/as, en algunas regiones limitan su quehacer a ciertos casos y objetivos, a diferencia de otras regiones, en donde no existe especialización entre los profesionales, y otras en que se han organizado en duplas psicosociales¹²⁰.

Se definen como las principales funciones de las/os psicólogas/os y asistentes sociales de la Unidad¹²¹:

¹¹⁸ Ministerio Público. (2002). *El rol del psicólogo del Ministerio Público en la atención y protección de las víctimas de delito*. Documento de trabajo interno elaborado a partir del Primer encuentro de psicólogos/as de las Unidades en el año 2002.

¹¹⁹ Idem

¹²⁰ Idem

¹²¹ Idem

- Implementar en terreno los modelos de atención psicológica a las personas víctimas, especialmente el primer apoyo e intervención en crisis.
- Acompañar a las personas víctimas en todas aquellas diligencias necesarias, con el fin de evitar y disminuir la victimización secundaria.
- Apoyar y asesorar a los/as fiscales en materias psicológicas y a otros profesionales de la Unidad, favoreciendo el trabajo interdisciplinario.
- Elaborar informes de daño emocional, no de peritaje.
- Apoyar la implementación de salidas alternativas al proceso penal.

III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Metodología de estudio

Según lo expresado en el planteamiento del problema, y a partir de éste, la pregunta de investigación planteada en esta tesis es ¿cuál es el quehacer del/a psicólogo/a, en el contexto de la Reforma Procesal Penal, en la atención de personas víctimas de delito?. Para dar respuesta a esta interrogante se desarrolló una metodología de investigación cuantitativa. Este enfoque se orienta a captar en forma concreta y comprensiva y analizar e interpretar los aspectos significativos diferenciales de la conducta y de las representaciones de los sujetos y/o grupos investigados¹²². Se puede entender que el modo de investigar el discurso desde esta perspectiva está sobredeterminada por el objetivo final: son los objetivos específicos los que marcan el proceso de la investigación cuantitativa.

3.2. Tipo y diseño del estudio

Se consideró como esquema de investigación un estudio de tipo exploratorio-descriptivo. Este tipo de estudio se utiliza “cuando el objetivo es examinar un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”¹²³. El estudio a realizar tiene por objeto “el avance en el conocimiento de un fenómeno o alcanzar nuevos aspectos del mismo,(...) con el propósito de formular un problema de investigación con mayor precisión o para poder explicitar otras hipótesis”¹²⁴.

¹²² Ortí, A. (1986). *La apertura y el enfoque cuantitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

¹²³ Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw-Hill. pp. 58.

¹²⁴ Sellitz, C. (1965). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Editorial Rialp. pp. 65.

Este tipo de investigación permite un mayor acercamiento al fenómeno de estudio, por medio de una investigación más consecuente y estructurada, profundizando en los conceptos planteados.

3.3. Delimitación del campo de estudio

- Actores: los actores involucrados en esta investigación son: psicólogos/as, asistentes sociales, abogados/as (fiscales) del Ministerio Público y personas que han sido víctimas de delito, usuarias del Sistema Judicial-Penal.
- Escenario: el escenario en que se desarrolló parte de esta investigación es el Ministerio Público, especialmente la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos. El Ministerio Público, es un organismo autónomo e independiente de cualquier otro poder del Estado, creado en el marco de la RPP, siendo el ente encargado de dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delito. Además, debe adoptar medidas destinadas a proteger a las personas víctimas y a los testigos de delitos. El funcionamiento y cumplimiento de lo anterior está, principalmente, a cargo de la Unidad Regional de Atención a las Víctimas y Testigos, formada por un equipo profesional multidisciplinario integrada por abogados/as, psicólogas/os y asistentes sociales, los que a su vez, apoyan y asesoran a las/os fiscales en materias específicas de atención, disminución de la victimización secundaria y protección a las personas víctimas y testigos de delitos, a través del trabajo interdisciplinario.
- Universo: el universo o población es el conjunto de elementos objeto de estudio¹²⁵ y constituye de donde se tomó la muestra para el estudio realizado. El universo estudiado son psicólogos/as que trabajan en la Unidad de Atención a Víctimas y

¹²⁵ Rodríguez, J. (1986). *La muestra: teoría y aplicación. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

Testigos del Ministerio Público, otros profesionales involucrados en el tema que trabajan en el Ministerio Público (asistentes sociales, abogados/as, fiscales) y personas que han sido víctimas de un delito, derivadas a la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos.

- Muestra: la muestra será “*parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo*”¹²⁶. Para acceder al objeto de estudio, se realizó un muestreo no aleatorio. El muestreo no aleatorio tiene como base el juicio del investigador/a¹²⁷, “*el investigador, según su criterio, selecciona la muestra de forma que sea lo más representativa a los efectos de la investigación*”¹²⁸. Este tipo de muestreo no considera una teoría matemática –estadística. El muestreo no aleatorio que se utilizó en esta investigación es de tipo intencional u opinático, en que se seleccionó una muestra representativa de acuerdo a la intención u opinión de quien investiga¹²⁹.

Las muestras finales fueron tomadas desde las Fiscalías de la V Región de Valparaíso, la VI Región del Libertador Bernardo O’Higgins y la División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público en la Región Metropolitana. Este muestreo intencional tuvo a la base los siguientes criterios:

- En las regiones V y VI se implemento la RPP desde el 16 de Diciembre de 2003. Teniendo igual tiempo de trayectoria.
- La División Nacional es la encargada de la elaboración de los planes y programas, sosteniendo el manejo global de los modelos que se aplican.

En este sentido, la muestra investigada quedo constituida del siguiente modo:

¹²⁶ Ander- Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Editorial Lumen. pp 179.

¹²⁷ Idem

¹²⁸ Rodríguez, J. (1986). pp. 303

¹²⁹ Ander-Egg, E. (1995).

Cuadro N° 1
Muestra del estudio

LUGAR	MUESTRA			
	Psicólogos/as	Otros Profesionales	Personas víctimas	Total
V Región	2	2	2	6
VI Región	2	3	1	6
Nacional	2	0	0	2
Total	6	5	3	14

3.4. Métodos y técnicas de recopilación de información

La información necesaria se recopiló de dos fuentes principales: fuentes documentales y entrevistas semiestructuradas.

La recopilación documental es una técnica de recogida de información, que permite obtener datos a partir de escritos y no escritos¹³⁰, a través de esta técnica se realizó un recorrido documental en la búsqueda de información que permitió enriquecer la investigación.

Se facilitó la producción de las narrativas de las personas en situaciones de comunicación interpersonal más o menos controladas, para lo cual se utilizó una entrevista semiestructurada (ver Anexo 1). Esta técnica devuelve la palabra libre al sujeto entrevistado, permitiendo acceder a su preconsciente ideológico, para intentar interpretar las claves de su conformación, así como la expresión de deseos, valores, creencias y fines del sujeto hablante¹³¹.

¹³⁰ Idem

¹³¹ Ortí, A. (1986).

A través del uso de la entrevista semiestructurada, se pretendió “*profundizar en las motivaciones personalizadas de un caso individual, frente a cualquier problema social*”¹³². La entrevista supone una relación asimétrica y una operación irreversible e irretroactiva (quien responde no puede preguntar al que pregunta) y el/la entrevistador/a impone su lenguaje al entrevistado/a. De este modo, la entrevista puede contribuir, desde un punto de vista semántico, al análisis de significados, precisando mediante la colaboración del propio sujeto entrevistado las cadenas asociativas de significantes¹³³.

Por su parte Ander-Egg¹³⁴, destaca las ventajas de la entrevista como técnica de recogida de información, considerándola “*eficaz para obtener datos relevantes y significativos desde el punto de vista de las ciencias sociales, para averiguar hechos, fenómenos o situaciones sociales*”¹³⁵, además, de otorgar la posibilidad de acceder a un mayor porcentaje de respuestas e información más precisa.

La técnica de entrevista, permite una escucha temporal a lo largo del proceso de producción (este componente temporal de la escucha es necesario, pues el/la investigador/a incide, mediante reformulaciones y/o interpretaciones, en el proceso) y espacial en el momento de análisis e interpretación del producto, pues se puede volver cuantas veces se quiera sobre el texto¹³⁶.

¹³² Rodríguez, J. (1986). pp. 178.

¹³³ Ortí, A. (1986).

¹³⁴ Ander-Egg, E. (1995).

¹³⁵ Idem. pp. 237.

3.5. Procedimiento de análisis de la investigación

El análisis de la información recogida “*es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de los instrumentos... implica trabajar los datos, recopilarlos, organizarlos en unidades manejables, sintetizarlos, buscar regularidades o modelos entre ellos, descubrir qué es importante y qué van a aportar a la investigación*”¹³⁷.

La información recogida se analizó de acuerdo al método y técnica de recogida de información. En el caso de la *recopilación documental*, se revisó el material al cual se accedió, constituido principalmente, por documentos internos del Ministerio Público. La información recopilada se incorporó dentro del Marco Teórico, permitiendo enriquecer la bibliografía consultada antes del inicio de las entrevistas.

La información recogida de las entrevistas semiestructuradas (ver entrevistas en Anexo 2) se analizó a partir de categorias de análisis por objetivo, planteadas en los objetivos específicos de la investigación y extraídas a partir de las entrevistas.

Como técnica de análisis para la entrevista semiestructurada, se utilizó el modelo de proceso planteado por Taylor y Bogdan¹³⁸, los que señalan que el trabajo con los datos se orienta hacia “*el desarrollo de una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian*”¹³⁹. En ese sentido, para el logro de la comprensión de los objetivos planteados en la investigación, se fundamentó en los

¹³⁶ Beltrán, M. (1986). *Cinco vías de acceso a la realidad social. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

¹³⁷ Latorre & González, en: Pérez, G. (1994). *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes*. Madrid: Editorial La Muralla. Pp.102.

¹³⁸ Taylor, S. & Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Editorial Paidós.

¹³⁹ Idem. Pp.159

datos y se desarrollo a partir de ellos, a través del análisis descriptivo y el análisis interpretativo de la información. En el análisis descriptivo se identifican las categorías determinadas a partir de las entrevistas, las que son transcritas en el texto de análisis. Dicha información es analizada en su conjunto, a través de su interpretación.

3.6. Categorías de análisis

Cuadro N° 2

Categorías de análisis

OBJETIVO	CATEGORIA	ACTORES
Describir las funciones, que actualmente, realiza el/la psicólogo/a, en la atención de personas víctimas de delitos, en el contexto de la RPP.	Funciones de las/os psicólogas/os	Psicólogas/os Otros profesionales
Conocer las prácticas y modo de intervención del/a psicólogo/a, aplicado al nuevo procedimiento penal, en la intervención de personas víctimas de delito.	Practicas y/o modos de intervención	Psicólogas/os
Identificar los aportes y desafíos que las/os psicólogas/os se plantean para potenciar y perfeccionar la atención dirigida a personas víctimas de delitos.	Aportes y desafíos para la Psicología	Psicólogas/os
Identificar los aportes y desafíos de la psicología, que para otros profesionales permitan profundizar y perfeccionar la atención dirigida a personas víctimas de delitos, en el contexto de la RPP.	Aportes y desafíos, para la Psicología, desde otros profesionales	Otros profesionales

Identificar en las personas víctimas de delito que han sido usuarias del sistema, su percepción respecto al quehacer del/a psicólogo/a en el marco de la RPP.	Percepción de usuarios/as	Usuarías/os
---	---------------------------	-------------

V. ANALISIS Y RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis de la información obtenida y los resultados concluidos a partir de ésta. El procedimiento de análisis es el mencionado en el Marco Metodológico: *categorías de análisis por objetivo*, que son las planteadas en los objetivos específicos de la investigación, dichas categorías fueron extraídas a partir de la información proporcionada por las/os entrevistadas/os.

Se pretendió dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, para lo cual se fundamentó en los datos y se desarrolló a partir de ellos, a través del *análisis descriptivo* y el *análisis interpretativo* de la información. El análisis y resultados se presentan por categorías, las que a su vez contienen el análisis descriptivo e interpretativo; en el primer caso el orden otorgado es por entrevistada/o.

4.1. FUNCIONES DE LAS/OS PSICÓLOGAS/OS.

Análisis Descriptivo

Psicóloga/o N°1

- “...Nosotros acá trabajamos en, desde mi práctica (...) en la atención y la protección, también le colaboramos en la investigación a los fiscales, en el sentido de que hacemos informes preliminares, que se llaman informes de entrevista, igual tenemos que pronunciar de manera preliminar acerca de la credibilidad del relato, acerca de la validación del testimonio o de daño, pero solamente a través del reporte que nos pueden hacer las personas...”.

- “...lo que hacemos (...) tal vez lo más especializado como psicólogo son estos informes, (...) el resto de las cosas que hacemos lo puede hacer cualquier profesional, no solamente psicólogo...”.
- “...acompañamiento de la entrevista con el fiscal (...) eso es pan de cada día, porque con esos antecedentes, más entrevistas nuestras después tenemos que hacer los informes...”.
- “...interpretar los informes para los defensores de la defensoría.... no para los defensores, para los fiscales, pero de la defensoría, preparamos preguntas para los juicios orales...”.
- “...hubo un boom, así fuerte, fuerte, de capacitaciones, antes que empezara la Reforma, ...después que empezó la Reforma hemos tenido que hacer un repaso con todos eso. Primero las capacitaciones fueron así como todas planificadas y ahora hacemos unas como reactivas...”.
- “...los psicólogos yo creo que tenemos el 95% de los casos de delitos sexuales (...) los asistentes social tienen como más amenaza, (...) así nos dividimos las cargas de trabajo...”.
- “...después que la perito empiece con la víctima, que empiece a trabajar, en el fondo empezamos a hacer mediadores entre el fiscal y el perito. Hasta que termine su pericia, y después ya viene el juicio oral (...) preparación para los peritos para el juicio oral...”.

Psicóloga/o N°2

- “...hacemos atención, informes, preparación para juicio oral, intervenciones en crisis, asesoramiento, acompañamiento a las víctimas, la familia, establecimiento de redes , seguimiento...”.

- “...nosotras hacemos informes de veracidad al relato, asesoramiento, tomar declaraciones...”.

Psicóloga/o N°3

- “...Siempre se parte por la evaluación diagnóstica psicosocial, incorporando todas las variables, eso debería de ser en esencia lo primero, sacar la foto, ver cuál es la película que tengo acá, eso debería ser antes que diseñar estrategias de intervención...”.

- “...Todo lo que es materia de protección, cosas que no tienen que ver con el psicólogo propiamente tal, que las puede hacer cualquiera, lo que es orientación en cuanto a las medidas de protección (...) definir con el fiscal sobre las medidas de protección (...). Y otra área es como la asesoría al fiscal, es como una cosa más técnica de la psicología a partir de tener que evaluar pruebas...”.

Psicóloga/o N°4

- “...sugerir líneas de intervención para poder reparar, yo creo que el tema de la reparación es súper importante...”.

- “...nosotros mismos como psicólogos de la Unidad no hacemos evaluaciones que sean utilizados como medios de prueba en el juicio, sí hacemos una evaluación clínica...”.
- “...ayudar a los fiscales a interpretar un informe y a partir de ese informe crear una línea de interrogación para el día del juicio...”.

Psicóloga/o N°5

- “...hay un cambio de la Gerencia de la División y empieza como a sembrarse un concepto de victimología, de victimólogo ¿qué significa en el fondo ser victimólogo? Significa que cualquier disciplina puede aportar en la atención de las víctimas, si es que tiene una formación específica en materia de atención a víctimas, o sea, pueden aportar los abogados, los asistentes sociales, los sociólogos, etc...”.
- “...lo que evidentemente nunca hemos sido, ha sido psicólogos en la línea tradicional clínica, clásica ...o sea, no entendemos la atención a las víctimas como una atención terapéutica, al interior del Ministerio Público...”.
- “...como División (...) tenemos que acompañar a las víctimas durante el proceso penal y este acompañamiento está dado a través del diseño, de un modelo de atención, de un modelo de acompañamiento que se hace a través de una evaluación de cuáles son las necesidades de las víctimas, un encuadre de cuáles de esas necesidades el sistema puede satisfacer...”.
- “...al interior de la Dirección, nosotros no tenemos roles disciplinarios...”.

Psicóloga/o N°6

- “...no debiera haber distingo, entre la labor de una asistente social, de un abogado y un psicólogo (...) si no que cada uno lo que debiera hacer, ser un victimólogo (...) ser capaz de hacer intervenciones en crisis, de darle a conocer cuáles son sus derechos, de contactarla con la red, de prepararla para el juicio oral, etc...”.
- “...Yo defino el rol de los profesionales como un rol victimológico (...) y por qué hay que atribuírselo a los psicólogos...”.
- “...llegando aquí dije no, aquí no hay rol del psicólogo (...) aquí hay un rol del profesional de la Unidad (...) el rol del psicólogo no hace diferencia al rol del asistente social...”.
- “...si al Ministerio Público, le dan la tarea, la misión constitucional de atender y proteger a las víctimas, su rol es atender y proteger y no periciar para o entregar elementos que apuntan hacia la dilucidación del delito, creo que son incompatibles...”.

Abogada/o N°1

- “...Quién sino el psicólogo puede orientar al fiscal al momento del análisis, nosotros somos abogados, no somos expertos en la conducta humana, sobre todo cierto tipo de delito que requieren de otras habilidades para poder investigar o bien, otras víctimas que para poder tratarlas requieren de la formación que tienen ustedes en la universidad...”.
- “...el psicólogo orienta al fiscal al momento de la denuncia, orienta la acción del fiscal...”.

Asistente Social N°1

- “...Todo lo que tiene que ver con los procesos de trabajo: la primera acogida, contención, hartó, súper fuerte, ahí uno cree que ese es un punto en donde el psicólogo tiene más elementos que nosotros para enfrentarlo. (...) los acompañamientos, el seguimiento de los casos y acá particularmente con el tema de los juicios, en la preparación para el juicio...”.

Asistente Social N°2

- “...En este caso por ejemplo las psicólogas están dedicadas exclusivamente a los delitos de carácter más violento, delitos sexuales, los homicidios y algunos casos de conmoción pública, que eso no significa que sea exclusivo pero si hay más manejo sobre esa situación, el tema de la intervención en crisis, el manejo de conflicto...”.

Fiscal N°1

- “...Lo concreto que nosotros tenemos, dice relación, primero con la atención, por ejemplo la atención en crisis de la víctima, pero sólo en crisis, intervención en crisis, una entrevista con la persona, una contención. También educación de cuáles son sus derechos y deberes que tendrá en el proceso... ofrecerle a la víctima una preparación, incluso en algunos casos y una contención y también lo que se utiliza bastante es un acompañamiento a las víctimas en el juicio oral, porque no es un escenario fácil...”.

Fiscal N°2

- “...Realizar informes preliminares de veracidad...”.

- “...apoyo a la víctima durante la investigación...”.
- “...Preparación de la víctima o el testigo para el juicio oral...”.
- “...mantener a la víctima informada, de los avances de la investigación de las dudas que las víctimas tienen constantemente del tema...”.
- “...determinar la necesidad de un tratamiento para la víctima...”.
- “...cuando necesitamos apoyo profesional, precisamente las/os psicólogas/os, en la atención de casos, las solicitamos directamente, hay psicólogos/as que nos acompañan durante las entrevistas con las víctimas...”.

Análisis interpretativo

De acuerdo a la información entregada por los/as entrevistados/as respecto a las “funciones que desempeña el/la psicólogo/a en la atención de personas víctimas”, se puede concluir que éstas responden en términos generales a los lineamientos de la División Nacional, no obstante se observan también diferencias regionales en la definición de las tareas que desempeñan los/as psicólogos/as respecto a las directrices nacionales.

Los/as psicólogos/as de la Fiscalía Nacional señalan que los profesionales que realizan labores en las unidades no debieran tener *roles disciplinarios*. En ese sentido se señala el enfoque *Victimológico*, aportando una *mirada transdisciplinaria*”, el cual define el rol de los profesionales como de *victimólogos*, por lo que “*no debiera haber distinción entre la labor de una asistente social, de un abogado y de un psicólogo... sino que cada uno independiente de su profesión (..) debiera ser capaz de hacer intervenciones en crisis..., darle a conocer (a la víctima) sus derechos,...contactarla*

con la red, ...prepararla para el juicio oral, etc” (E. Escaff, Gerente División Nacional).

A partir de las entrevistas se interpreta que esta nueva y aún *en construcción* definición del quehacer del profesional de la Unidad se sustenta en el tercer rol constitucional del Ministerio Público, cual es “otorgar atención y protección a las víctimas y testigos”. De ahí entonces, que al analizar las distintas prácticas de las URAVIT y la carga de trabajo de los profesionales que las componen se concluyó desde la División Nacional que no es factible que éstos se dediquen al *tratamiento terapéutico* de las víctimas y/o a la *pericia*.

A su vez, se señala que si la misión es “atender y proteger”, *la atención a las víctimas no se entiende como una atención terapéutica*. Por su parte, la División Nacional es clara en indicar que la tarea pericial es incompatible con dicha misión ya que esta última “*apunta hacia la dilucidación del delito*” y no hacia la “*protección de la víctima*”. En ese sentido, se refuerza el concepto de victimólogo al cual independientemente de la disciplina todos los profesionales de la Unidad contribuyen a cumplir con la misión.

Respecto a los aportes disciplinarios de cada uno de los profesionales, las/os psicólogas/os de la División Nacional insisten en señalar que éstos se rescatan a través de *el trabajo en equipo*, entendido éste como una *relación interdisciplinaria*, mediante la cual *se transmiten conocimientos... de las distintas profesiones de las cuales cada uno proviene*. En ese sentido, “*un abogado perfectamente puede hacer una buena intervención en crisis como un psicólogo puede hacer una buena intervención en mediación*” (Escaff, Gerente División Nacional).

El énfasis dado por las/os psicólogas/os de la División Nacional respecto a que esta noción de *victimólogo* aún está en construcción y en consecuencia todavía no ha logrado permear homogéneamente a todas las unidades regionales, se comprueba en

la información entregada por los/as psicólogos/as, asistentes sociales, abogados/as y fiscales regionales.

En el discurso de los profesionales de las dos Fiscalías Regionales entrevistadas se observa que las funciones desempeñadas por los/as psicólogos/as de las URAVITES son distintas, no obstante los dos modelos de intervención apuntan según señalan los entrevistados a la “atención y protección de las víctimas”.

En relación a las funciones se puede señalar que en ambas regiones los/as psicólogos/as realizan indistintamente con los otros profesionales tareas comunes, en sintonía con los lineamientos nacionales respecto al enfoque victimológico, tales como: atención en crisis a víctimas, informar a la víctima sobre sus derechos y deberes durante el proceso, acompañamiento a víctimas y familiares, evaluación de las necesidades de las víctimas, seguimiento de los casos, preparación para juicio oral, mantener a las víctimas informadas de los avances de la investigación, orientación en cuanto a las medidas de protección. Otra labor dice relación con la capacitación a la comunidad.

No obstante, la similitud de las funciones que dan cuenta más bien de “*un perfil de profesional que de psicólogo*”, los entrevistados también señalan diferencias entre las funciones que realizan los/as psicólogos/as de las unidades y que hacen la distinción respecto a la labor desempeñada por los otros profesionales de las URAVITES. El aporte disciplinario de los/as psicólogos también varía según la región.

En la región en la que la Unidad de Víctimas y Testigos tiene además de la misión de “*atender y proteger a las víctimas, colaborar en la investigación a los fiscales*”, los/as psicólogos/as se dedican casi exclusivamente a los delitos más violentos, como son: delitos sexuales, homicidios y casos de conmoción pública.

Se observa, en la Fiscalía de la VI Región, que las/os psicólogas/os realizan una labor de asesoría a los/as fiscales, basada principalmente en la elaboración de informes preliminares, a través de los cuales se pronuncian acerca de la credibilidad del relato y validación del testimonio. Por otra parte, cumplen un rol de mediadores entre el/la fiscal y el perito, cuando este último interviene. Otra labor que realizan es acompañar a los/as fiscales en las entrevistas con las víctimas.

En cambio, en la Fiscalía de la V Región, las/os psicólogas/os también señalan realizar informes, no obstante estos no apuntan a determinar la veracidad del relato. Al respecto indican: *“nosotros como psicólogos de la Unidad, no hacemos evaluaciones que sean utilizadas como medios de prueba en el juicio,... sí hacemos una evaluación clínica”*, según señalan con esta evaluación es posible determinar las necesidades de las víctimas, determinar por ejemplo la necesidad de terapia y en ese caso derivar.

En la misma Unidad las/os profesionales mencionan que el trabajo que realizan con el/la fiscal consiste en apoyarlos a interpretar informes psicológicos y/o psiquiátricos, además de contribuir a crear una línea de interrogación para el día del juicio.

En la V Región, tanto la realización de informes como el trabajo de coordinación con los/as fiscales sigue las orientaciones nacionales, en el sentido de que la labor desarrollada por los profesionales de la Unidad aporta a la investigación, pero no son parte de la investigación, de tal manera que la víctima es acogida desde un contacto victimológico.

Si bien en esta región las diferencias entre las funciones que realizan las/os psicólogas/os y las/os asistentes sociales de la Unidad son más bien tenues, éstos últimos declaran que el/la psicólogo/a tiene mayores herramientas para realizar y enfrentar actividades como la primera acogida y la contención.

4.2. PRÁCTICAS Y/O MODOS DE INTERVENCIÓN

Análisis Descriptivo

Psicóloga/o N°1

- “...llega la víctima, la preparamos para la entrevista con el fiscal, va a la entrevista con el fiscal, después la traigo yo para acá, para poder hacer el cierre entre los dos (...) ahí de repente recaudo más información (...) para mi informe...”.
- “...yo les explico que no les puedo hacer tratamiento ni nada de eso, pero si les voy a coordinar y me voy a preocupar de dejarlos en alguna parte para que le hagan tratamiento...”.
- “...hay que estar preocupado de la señora de que vaya al control de médico y la vez hay que estar preocupado de entregar todos estos informes porque vence el plazo de investigación...”.
- “...los fiscales son súper demandantes...es como que uno tiene que trabajar 100% pa’ ellos, y en realidad hay hartas más cosas que hacer, esto mismo del caso que te derivaron hace meses atrás, que el seguimiento que se le tiene que hacer, hay que tener algunos contacto con las personas periódicamente, no hay que dejarlos tan votados....”.
- “...siempre hay que estar como en eso, tratando de poner limites, porque en realidad creen que uno es como pa’ todo y la verdad que no es así (...) somos capaces de algunas cosas y no de otras...”.
- “...yo me coordino con los administradores de cada Fiscalía y ellos me ayudan a que la víctima llegue ese día a los ‘centros de peritaje’...”.

- “...con la asistente social hay algunos casos que yo les pido ayuda a ellos, ayuda en el sentido que de algunas necesidades que tenga la víctima, ellos me ayudan, o de repente algunas opiniones, pero son pocas y tal vez eso es parte de lo que nos falta también, en el sentido de ordenar, porque, inicialmente cuando teníamos pocos casos hacíamos reuniones con asistente social, el abogado jefe, ...a medida que fueron aumentando, ahora es imposible, ahora tenemos reuniones todas las semanas y tratamos que así sea siempre; pero ya son como antes...”.
- “...con esto de preparar para el juicio oral, llevar a la gente al tribunal; siento que gasto una cantidad de tiempo salvaje, sabiendo que tengo así un millón de carpetas pendientes, y ahí también entro de repente en conflicto con esto dedicarse a una cosa o de dedicarse a otra, porque yo allá no ando tranquila...”.
- “...hay fiscales que me piden un contacto cada quince días; un contacto cada un mes, hay otros que no me piden nada. Pero se entiende que al tiempo debería contactarme yo, porque me dicen: ‘cómo está esta víctima...’”.

Psicóloga/o N°2

- “...la atención en crisis, el apoyarlos psicológicamente es importante para ellos. Incluso decirles qué es lo que va a pasar, explicarles cuáles son sus derechos, eso va provocando una reacción alegre, positiva...”.

Psicóloga/o N°3

- “...Si un abogado se reúne con un psicólogo es para pedirte una visión técnica del informe psicológico, pero no es una visión global de qué pasa acá, de qué sucedió en este escenario, qué puede suceder, qué le paso a ese imputado, qué le va a pasar a esa víctima...”.

Psicóloga/o N°4

- “...Evaluar que tan profundo es el daño, evaluar si es que efectivamente ese daño tiene que ver con la experiencia delictual o tiene que ver con otra (...) hacer una evaluación se da cuenta que parte de la sintomatología que presenta es reactiva a la experiencia delictual (...) pero hay otra parte que no tiene que ver necesariamente con la parte delictual, tiene que ver con una sintomatología previa que se exagera o se acentúa producto de este estresor que se agrega, entonces ahí uno tiene que empezar a despejar...”.
- “...Evaluando, tirando línea de intervención porque una vez que uno tiene más o menos claro el nivel de daño, con qué tiene que ver ese daño, uno puede plantear líneas de intervención donde es súper importante ahí el tema de que vaya en armonía o en coherencia con el tema jurídico...”.
- “...Trabajar el tema de las expectativas y tratar también de entregarles herramientas y poder visualizar otras soluciones que vayan también más allá sólo del tema jurídico porque el tema jurídico no les va solucionar la vida...”.
- “...Hacer más compleja la mirada frente a ciertos fenómenos porque no es tan simple como porque pasó esto después esto, no es tan línea causal...”.
- “...ayudarlo de algún modo a que el proceso penal les permita integrar esa experiencia a su historia de vida y darle un sentido que de algún modo sea reparador...”.
- “...dentro de la gente derivada uno va seleccionando... con ésta el tema principal es la reparación, con esta otra lograr que la persona vaya al juicio que dé un testimonio... para mí como psicólogo que además sea una experiencia constructiva...”.

- “...de repente la fiscales te dicen, sabes que necesito que me venga a apoyar una psicóloga y por qué...porque tiene un informe psicológico que necesitan que le ayuden a entenderlo, pero en general, trabajamos a la par, entonces es un trabajo súper social y victimológico...”.
- “...tratamos de no hacer informes, pero hay veces que tenemos que hacer informes... una amiga estaba haciendo un informe social y era psicóloga y yo creo que a los asistentes sociales también le toca hacer afirmaciones acerca de estados emocionales de la víctima...”.

Psicóloga/o N°5

- “...qué ha pasado un poco a la práctica (...) aquellas víctimas niños de delitos sexuales, ha habido la tendencia a derivárselo, por ejemplo mucho más a la psicóloga. Sin embargo, desde la lógica de victimólogo, la verdad que eventualmente podría ser cualquier disciplina...”.

Psicóloga/o N°6

- “...En ese contexto yo creo que siempre uno tiene que tener una formación profesional que le da un trasfondo ético, le da un sentido humanitario, humanista a la intervención y que le da además el criterio...”.

Análisis interpretativo

Las/os psicólogas/os indican que en las tareas realizadas cotidianamente, destacan el acompañamiento durante el proceso penal y seguimiento de los casos. Funciones que desarrollan los integrantes del equipo de cada Unidad, se aprecia que

las/os psicólogas/os perciben y le otorgan a esta labor un significado disciplinario. Al respecto señalan por ejemplo, que durante el acompañamiento, lo que se intenta es generar una instancia para la persona que tenga de algún modo un sentido, un significado especial.

Otro aspecto importante en la atención a personas víctimas, que señalan las/os psicólogas/os, esta relacionado con el manejo de expectativas, de búsqueda de recursos personales que les permita visualizar otras soluciones o medidas alternativas al tema jurídico. En el mismo sentido, la intervención que realizan se orienta a que el proceso penal les permita integrar esa experiencia a su historia de vida y darle un sentido que de algún modo sea reparador. Las psicólogas de ambas unidades concuerdan con que apoyar a las víctimas psicológicamente es importante para ellas, vasta incluso con explicarles el procedimiento, informarlas sobre sus derechos para que la disposición cambie y asuman una actitud más activa.

También hacen referencia a la importancia de discriminar el tipo de atención más adecuada, según la necesidad de la persona: reparación, preparación a juicio, etc. Acciones que buscan ser incorporadas como una experiencia constructiva.

Así también manifiestan, que el trabajo que realizan respecto a la definición de las líneas de intervención es facilitado gracias a que cuentan con herramientas que les permiten evaluar qué tan profundo es el daño y si es que efectivamente ese daño tiene qué ver con la experiencia delictual o más bien se encuentra asociado a otro tipo de vivencia.

Respecto al trabajo de colaboración que realizan las/os psicólogas/os con Fiscales, señalan que el vínculo es aún más bien funcional, en razón de dar respuesta a requerimientos técnicos que no integran la globalidad.

4.3. APORTES Y DESAFIOS PARA LA PSICOLOGÍA

Análisis descriptivo: Aportes

Psicóloga/o N°1

- “...La importancia que tiene la reparación, que va a tener ella con posterioridad a la investigación, a los resultados que tenga la investigación, pienso que desde ese punto de vista sí, que se considere ese daño (...) producto del delito, como reactiva al delito, pienso que tiene ahora mayor importancia (...) creo que la psicología va estar metida en todo, porque hablar de ser humano, tenemos que hablar de psicología, cierto, de conducta...”.

Psicóloga/o N°2

- “...Hay temas que sólo los psicólogos podemos evaluar, podemos referirnos a él... que se yo un abogado, un asistente pudiera tener una impresión, pero no tiene los mecanismos, digamos, como para poder avalarse...”.
- “...En la parte de lo que es forense, evaluaciones propiamente tal es bastante importante el rol del psicólogo, por ejemplo lo que son las evaluaciones de credibilidad, daños emocionales en delitos sexuales (...) son las únicas herramientas con las que se cuenta (...) es súper importante el papel del psicólogo, también en la parte que es atención, proteger a la víctima, es fundamental...”.
- “...Yo creo que tiene que ver un poco con la necesidad de la gente, o con ver al psicólogo de una manera distinta, al sentir que están con un psicólogo prestando una declaración se sienten, de alguna manera, un poco más fortalecidos, más seguros...”.

Psicóloga/o N°4

- “...Explicar (...) y predecir la conducta y comportamiento que facilitan el tema jurídico...”.
- “...Creo que hace un gran aporte en el área de la victimología y la criminología (...) porque ha estudiado todo el tema de la víctima (...) también ha hecho estudios a nivel criminológico acerca de cómo se comportan ciertos perfiles de delincuentes...”.
- “...La psicología ha jugado un papel súper importante a través de la historia...que se ha ido validando en la medida que se ha puesto más rigurosa en sus técnicas de evaluación, (...) en su capacidad de predecir ciertas conductas humanas, en su capacidad para explicar y modificar...”.
- “...En la medida que la psicología ha podido ir dando respuestas más precisas a ciertas interrogantes, eso ha permitido que se haya ido validando...”.

Psicóloga/o N°5

- “...El victimólogo tiene una mirada (...) un poco transdisciplinaria (...) es un tema que estamos en construcción ideológica, es como una mirada victimológica al problema de las víctimas al interior del Ministerio Público (...) la psicología aporta desde una especificidad, el trabajo social, aporta desde una especificidad, pero sin embargo, es importante como salirse un poco del rol...”.
- “...Lo que entendemos como atención a víctimas, del punto de vista psicológico, es como apoyar desde una perspectiva integral, cuando decimos integral, decimos también fuertemente emocional pero también social ...”.

- “...Creo que la psicología jurídica te permite tener una mirada distinta que la mirada del psicólogo con estudios de pregrado (...) una mirada distinta de las problemáticas sociales que implican una intervención jurídica, (...) ver el tema de las víctimas, pero también el tema de los imputados, es una especialización, te permite también entender el lenguaje jurídico, que no es un lenguaje fácil para los psicólogos...”.

Psicóloga/o N°6

- “...Es cierto que tienen alguna incidencia en la reparación, en el confort, en el mejoramiento de las condiciones de las víctimas, no necesariamente implica una estrategia de intervención integral, o sea habitualmente las intervenciones son acotados, son circunscritas, en ciertos aspectos básicos tendientes a evitar los procesos de victimización secundaria, probablemente a mejorar sus condiciones de el paso de ella, pararse en el tema, prepararla y darle a conocer cuales son sus derechos y fundamentalmente prepararla para el juicio oral si es que ello ocurre...”.
- “...Nosotros sabemos que trae un beneficio para la víctima, el solo hecho de que tú la acojas en un lugar privado, reservado y tú realmente le abras los brazos y la acoges, la escuches, eso solo ya tiene un efecto catártico, que te va a producir cambios en las víctimas...”.

Análisis interpretativo: Aportes

A través de las narrativas de las/os psicólogas/os entrevistados se interpreta que el mayor aporte de la psicología tiene relación con la atención directa a las personas víctimas de delito. Por una parte, los profesionales declaran que la resignificación que se hace de la víctima, tiene que ver con la mirada que le otorga la

psicología, en donde hay una preocupación por el daño emocional producto del delito y lo que sufre en el proceso de la investigación, contribuyendo especialmente a prevenir la victimización secundaria. En este proceso, consideran necesario el apoyo y la intervención psicológica.

A su vez, destacan que para la persona que es víctima de un delito es un gran aporte, en esta instancia, el sentirse apoyada, sentirse entendida y el ser acogida; intervención que es necesaria a través de una mirada psicosocial.

Por otra parte, esta presente en las entrevistas de las/os psicólogas/as, la expertise de la profesión, considerando que hay quehaceres que solo pueden ser realizados por estos profesionales. Además, desde esta especificidad se hace un aporte a los otros profesionales, permitiendo y apoyando una mejor intervención de éstos. Destacan las expectativas que genera a otros profesionales la labor del psicólogo/a, las cuales consideran que en ocasiones los rigidizan en su quehacer.

Las/os psicólogas/os señalan que la Psicología en su relación con el Derecho, a aportado en la comprensión de la conducta humana, a través de estudios e investigaciones que han ido validando su intervención, posesionándose de una mirada más objetiva, realizando grandes aportes a la victimología.

Otro gran aporte, que mencionan, tiene que ver con el trabajo pericial, especialmente en los casos de delitos de abuso sexual, en donde la lesión o el daño producido solo puede ser visto por un/a psicólogo/a. Desde ahí, se desprende el aporte de la psicología forense, a través de evaluaciones a víctimas e imputados.

Análisis descriptivo: Desafíos

Psicóloga/o N°1

- “...Perfeccionarse hartos más con respecto a todo lo que se habla de investigaciones (...) pienso que en eso estamos bien en pañales (...) falta hartos, sobre todo aquí en Chile, porque nosotros tenemos hartos modelos de extranjeros, europeos o norteamericanos, pero no, no chilenos...”.
- “...A mi me gustaría contar con muchos mas peritos así como a la mano (...) porque ahí a lo mejor yo no tendría que hacer esa pega (...) y evitamos que la víctima después de un tiempo que sea llamado a la pericia, vaya a otro psicólogo, todo el tema de la revictimización también...”.
- “...Pienso que todavía no está nada claro como las funciones (...) por otra parte, tengo las directrices de la Fiscalía, de la División en el tema de la atención y protección (...) cómo juntar esas cosas, ahora si tú me hablas de cómo estandarizar el rol, eso está súper en pañales, creo yo, o sea no es pa’ nada homogéneo...”.
- “... Nos falta hartos (...) mucho más profesionales en el Servicio Médico Legal (...) Nos falta hartos con los carabineros, (...) de repente igual dejan esperando a la gente por horas, le hacen preguntas como súper victimizante (...) causan daño a las víctimas y que las hacen sentir súper mal. Y a nosotros, así como unidad nos falta (...) ordenarnos un poco (...) es tan vertiginoso todo, que va como con lo prioritario, lo principal (...) va dejando, como secundario, que es necesario, pero es secundario...”.

Psicóloga/o N°2

- “...Como que la leyes (...) que falta un poco como incorporación ahí del psicólogo y podría ser que a futuro fuera más activo (...) en leyes propiamente tales, (...).como de asesoramiento...”.
- “...Es de construcción la labor del psicólogo y puede evolucionar o no y creo que depende mucho de las características de cada región...”.

Psicóloga/o N°3

- “...Tengo como la sensación que desde el derecho hay una visión psicológica de los delitos que no está totalmente incorporada, me da la sensación que los abogados siguen funcionando con su esquema de código (...) y cuando necesariamente, ya salió este informe psicológico, ahí requieren del apoyo de un psicólogo para que interprete esta cuestión, para que lo defina, pero tampoco como una cuestión sentida desde el delito...”.
- “...Las funciones deberían de ser; contribuir con una mirada más amplia en el análisis de las situaciones, de los delitos, de los atenuantes, de los agravantes, de las circunstancias en que se comete, cómo se desarrollo el delito (...) en el ámbito de las víctimas, a reducir la victimización secundaria, evaluar el daño, evaluar consecuencias que van más allá de los delitos en términos concretos (...) el tener una mirada más amplia, desde afuera, desde lejos, de mirar situaciones globales, más que hechos puntuales. Porque el abogado analiza en el fondo hechos, esto paso, tal persona hace tal cosa, pero no se da explicaciones como más globales...”.
- “...No tengo tan claro que lo perciban así; que trabajamos en conjunto y que trabajamos para el mismo objetivo, sino que está como separado, ellos se hacen

cargo de las víctimas y sus problemas y nosotros vemos la investigación. Y no como una cosa, en donde están las dos cosas totalmente ligadas...”.

- “...De repente se puede mal entender que la relación nuestra con la parte jurídica no es buena (...) creo que es un proceso, creo que hemos ido aprendiendo todos, pero un proceso que está recién partiendo y que tengo todas las esperanzas, de que va a llegar un momento en que las cosas van a ser súper fluidas y que las cosas que para mí son obvias en términos psicológicos o sociales, para el fiscal también van a ser obvias y también al revés, que cosas jurídicas que para él son obvias también lo van a ser para mí. (...) siempre hay una relación colaboradora y que está en proceso de irse afianzando cada vez más...”.

Psicóloga/o N°4

- “...A mi juicio hay explicaciones sociológicas como de psicología social, de la psicología más constructivista (...) son descripciones mucho más ricas, mucho más macro, menos restringidas que las otras, pero aún no son lo suficientemente validadas como para poder utilizarlas dentro del área jurídica...”.
- “...Yo creo que en la medida en que nos vayamos validando entre nosotros las intervenciones y todo el trabajo puede ser mucho más enriquecedor...”.
- “...Llama la atención que dentro de los mismos fiscales o la misma gente que trabaja en la fiscalía no sabe bien lo que hacemos (...) no tienen bien claro cuál es nuestra función e incluso muchas veces nos piden colaboración y al final para pura contención emocional, se les pone a llorar una señora (...) y te llaman para que la contengas. Yo creo que falta divulgación, falta informarle a los otros acerca de cuál es nuestra labor...”.

Psicóloga/o N°5

- “...Esto se esta construyendo, no es una cosa que si tú vas a una Unidad Regional y tú preguntas qué es lo que eres tú a un profesional, te va a decir soy psicóloga o soy asistente social, no te va a decir soy victimóloga, un poco la orientación del actual gerente de la división es fomentar el concepto de victimología...”.
- “...Por un lado diseñando y creando modelos de intervención, modelos teóricos, y por otro lado desde la práctica también, la práctica ha llevado a que podamos sistematizar modelos de intervención, pero creo que no tenemos todavía el desarrollo teórico suficiente para decir la psicología aporta a la victimología o por lo menos yo no lo tengo...”.

Psicóloga/o N°6

- “...La tarea es definir los grandes lineamientos en términos de la atención, es supervisar los modelos de intervención, es ordenar, estructurar o alinear con procesos de trabajo similares a todo el país, es transmitir las buenas prácticas en el ámbito de la atención a las víctimas y testigos...”.
- “...Las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos no están concebidas como para colaborar en el ámbito pericial con la persecución penal, yo creo que esos roles son incompatibles, ...yo diría que hoy día prácticamente las doce están funcionando alineadas con este concepto del victimólogo, y hay una probablemente que todavía tiene algunas prácticas de intervenir en el ámbito pericial, situación que yo la encuentro difícil (...) obedece a realidades regionales (...) Entonces, toman lo que hay más cerca y lógicamente, ahí están los profesionales de las Unidades. (...) desde el punto de vista conceptual, el seting del terapeuta, el seting del victimólogo es bastante diferente del rol pericial, creo que la psicología forense si bien está en el

ámbito de la psicología jurídica, es incompatible un rol forense con un rol victimológico, o sea, son dos áreas distintas, dentro de la misma contribución que pueden hacer los psicólogos al ámbito del sistema penal, creo que el rol forense de perito es distinto al rol asistencial o al rol victimólogo que creo que son incompatibles...”.

- “...Todas las víctimas que efectivamente sufren consecuencias psicológicas y sociales por haberle afectado un delito; yo creo debieran tener un proceso de reparación, eso es lo que quisiera yo, y ese proceso de reparación no es factible hacerlo dentro de las Unidades por la demanda, por la cantidad. Pero, si me gustaría que hubiera una oferta pública (...) que satisfaga todas esas necesidades, de tal manera que el Ministerio Público tuviera una oferta pública que permitiera derivar a la víctima y asegurar que esa víctima va a ser reparada del delito...”.
- “...Espero que algún día el Estado cuente con una red asistencial que permita reparar no sólo a las víctimas del delito sexual, si no que a todas aquellas que sufren la violencia (...) Yo espero, algún día que estos centros se transformen en centros victimológicos (...) a lo mejor con programas específicos de violencia intrafamiliar, de delitos sexuales, de víctimas indirectas de homicidio, víctimas directas de secuestro, víctimas directas de maltrato infantil, etc. (...) que su norte sea la reparación ...”.
- “...El desafío esencial de la División es (...) tener un modelo de intervención uniforme a lo largo del país, y que esté centrado en un rol victimológico, en el sentido que esté centrado en la víctima, más que en la persecución penal”.
- “...Otro desafío, es seguir preparando o mejorando a las redes externas públicas y especialmente en el propósito de que se instalen centros que otorguen estrategias de intervención integral a las víctimas para lograr su recuperación. (...) Creo que el desafío, es de alguna manera, también promover la dictación de una ley sobre las

víctimas, en que se asegure la reparación integral de las víctimas por parte del Estado...”.

Análisis interpretativo

Desde las respuestas de las/os psicólogas/os, surgen con mayor definición los desafíos que se plantean para una mejor atención a personas víctimas de delito. Según se presentó en el análisis descriptivo, los temas considerados de mayor relevancia y que se repiten en las entrevistas son:

- Con respecto al quehacer del psicólogo/a, se considera la necesidad de una mayor definición de los roles y funciones. Se debe responder a políticas nacionales y regionales que en la práctica son diferentes, en ese sentido se apela a la necesidad de estandarizar el quehacer del psicólogo/a. A su vez, se considera importante el ordenar, dicho quehacer, para poder otorgar una mejor atención. Sobre lo mismo, se manifestó la necesidad de difusión del quehacer del psicólogo/a al interior del Ministerio Público, lo que permitiría optimizar los tiempos y funciones de trabajo.
- Como parte del desafío de la División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, está el fomentar el concepto de: rol del victimólogo, el cual otorgaría una respuesta integral a las personas víctimas de delito. Según señalan, esto plantea como desafío un modelo de intervención único, centrado en la víctima y no en la persecución. A su vez, consideran que para el logro de dichos lineamientos es necesario el diseñar y crear modelos de intervención teóricos desde la práctica, que permitan definir lineamientos de atención, supervisión y procesos del quehacer similares en el país. Lo anterior, se engloba en la incompatibilidad que existe entre el rol de victimólogo y el rol pericial o forense que se practica en algunas regiones, tal como lo mencionan las/os psicólogas/os de la División.

- Se manifiesta la necesidad de perfeccionamiento profesional y de investigación en los diferentes temas vinculados al quehacer, lo que permitiría una mejor intervención a personas víctimas de delito. Desarrollar estudios e investigaciones que contribuyan a la introducción y validación de otras miradas, más sociológicas, dentro de la Psicología; esto, al parecer de los profesionales, enriquecería mucho más la intervención de la Psicología en el campo del Derecho.
- En la relación que establece la Psicología con el Derecho, las/os psicólogas/os consideran la necesidad de una intervención, o bien asesoramiento más directo de la Psicología en la definición de conceptos al momento de legislar. En lo cotidiano, sienten que los/as fiscales requieren internalizar una mirada más amplia en sus intervenciones, el pensar que se realiza un trabajo en conjunto y que las labores están interrelacionadas. Indican, que esto permitiría afianzar la relación, estableciendo lazos de mayor colaboración, bajo un concepto psicosociojurídico.
- Por otra parte, y para una mejor atención a personas víctimas de delito, se manifiesta la necesidad de una mejor preparación de la red de apoyo, a través de una mayor oferta de profesionales peritos, además de la internalización de conceptos y acciones en instituciones vinculadas en el proceso. Esto permitiría una mejor labor de los profesionales de la unidad, el poder dedicar su quehacer solo en la atención y el evitar la sobre exposición del relato de la víctima, lo que contribuye a una mayor victimización.
- Por último y como una razón sentida por gran parte de los/as psicólogos/as entrevistados, surge la necesidad de abordar un proceso de reparación de las personas víctimas. Se alude a la promoción de una ley sobre víctimas que permita y asegure una reparación integral, a través de una red del Estado que otorgue una mayor oferta que la existente actualmente.

4.4. APORTES Y DESAFIOS PARA LA PSICOLOGÍA DESDE OTROS PROFESIONALES.

Análisis descriptivo: Aportes

Asistente Social N°1

- “...A mí me parece fundamental, sobre todo ahora con el tema de la víctima. Creo que hay materia, que igual; haber no digo que se pueda prescindir de ellos, pero hay algunas que históricamente son de los trabajadores sociales (...) no siento necesaria la incorporación del psicólogo...”.
- “...no concibo un equipo en donde no hayan psicólogos. Incluso, yo diría que aquí los asistentes sociales como que nos hemos psicologizados (...) hemos tenido que aprender muchos conceptos y ampliar nuestra cuestión más hacia el lado del psicólogo...”.
- “...Una persona reacciona a eso, lo mucho que le cuesta de pronto incorporarse, asumir adecuadamente procesos como duelo, cuestiones como así, y ahí obviamente el profesional adecuado es el psicólogo...”.
- “...Creo que la psicología, el aporte es ayudar a los otros profesionales del equipo a tener esta mirada más amplia (...) Entonces, en esta necesidad de que aprendamos, otros profesionales, a ver al sujeto de una manera más integradora y no restringirnos tanto...”.
- “...Siento que la incorporación del psicólogo y en general de profesionales jóvenes en los equipos de trabajo, viene ha inyectar vitalidad y una cuestión de gestión, mucho más operativa (...) si los psicólogos no se hubiesen incorporado, estaríamos

tal vez con recursos o con otras normas, pero estaríamos repitiendo un modelo arcaico...”.

Asistente Social N°2

- “...Partiendo de la premisa de la condición de ser humano,... ya no estamos en presencia de un objeto sino que de un sujeto y por lo tanto eso lleva en este caso a que los psicólogos asuman una posición como de contención, más de relajación, yo creo que el posicionamiento va por ahí. Además, tiene mucho que decir sobre el impacto que tienen los delitos (...) en términos de lo que es la veracidad del relato, a lo mejor el impacto que puede haber tenido el delito en la víctima, en algunos casos, incluso, haciendo algunos alcances sobre algunos informes que se realizan sobre los imputados...”.
- “...Siento que la labor del psicólogo o lo que pueda aportar tiene mucho que ver con la función reparatoria (...) tiene mucho más que decir que sólo el tema de poder establecer el impacto del delito, la gravedad (...) va mucho más allá de eso...”.
- “...Creo que el modelo se concibió con la presencia de psicólogos, porque algo tenían que decir, no creo que surgiera de la nada...”.
- “...He escuchado de varios abogados (...) de tener la posibilidad de una mirada distinta a lo meramente jurídico, de saber que a lo mejor no solamente está la persecución penal o el tratar de obtener pruebas para la investigación...”.

Fiscal N°1

- “...Hay ciertos delitos, que afectan más a una persona y que en la parte de expresión necesita una colaboración que tiene que ver, nuevamente o un personaje

ajeno a quien investiga la causa, quien puede ser un psicólogo de la unidad de víctimas...”.

- “...Hay ciertos delitos que dejan una huella en la víctima y que es mucho más perdurable en el tiempo, sin embargo, eso hay que demostrarlo y yo no solamente con mis palabras en un alegato puedo señalar: esta usuaria quedo muy afectada, tiene que haber alguien que efectivamente diga que esta persona quedo más afectada de lo normal...”.

Fiscal N°2

- “...En el contexto de la reforma ha tenido mucho más participación el hecho de solicitar peritajes psicológicos (...) y dentro de los delitos sexuales, sin duda que el tema del peritaje psicológico es trascendental para nosotros. La consecuencia de un abuso sexual es interno, se puede determinar a través de una pericia psicológica, nosotros no somos psicólogos por lo tanto necesitamos de ese peritaje, que nos diga si efectivamente ese relato (...) reúne las características de credibilidad que necesitamos nosotros para continuar con la investigación...”.
- “...Esos antecedentes psicológicos muchas veces nos sirven a nosotros, como antecedentes de investigación, por ejemplo cuando el sujeto tiene un trastorno de personalidad, es impulsivo, muchas veces sirven como antecedente respecto a un delito determinado...”.
- “...Si una víctima de violación viene a prestar declaración a los dos días de ocurrido los hechos y viene sumamente arreglada, pintada (...) como la víctima que socialmente se imagina la gente (...) Es importante saber que hay distintas formas de reaccionar y depende de los recursos que tenga cada persona en particular (...) hay motivos detrás que no conocemos, pero si a través de un psicólogo o psicóloga podemos entender...”.

- "...Si a las investigaciones por delitos sexuales le saco todos los peritajes me quedo sin investigaciones, porque casi todas las investigaciones por abuso sexual el peritaje psicológico es un elemento trascendental para poder continuar con la investigación, de poder sustentar la investigación...".
- "...Antes también el juez del crimen solicitaba a la institución que correspondiera un peritaje psicológico, pero no había una comunicación tan directa y fluida, como existe actualmente, con los profesionales de la unidad y con los peritos...".
- "...Nos interesa que la Unidad a través de la protección a la víctima continúe elaborando estos informes preliminares, que muchas veces nosotros necesitamos para sustentar la etapa inicial de la investigación (...) va con la protección a la víctima y esta estrictamente ligada a la posibilidad de reparación...".

Abogada/o N°1

- "...Una víctima que entra acá, entra mirando el suelo, caminando de forma lenta y están muy dañados, y el resultado es una persona capaz de ejercer sus derechos y no volver nuevamente hacer víctima en su vida...".

Análisis interpretativo

Los relatos de los/as entrevistados/as marcan una tendencia según la profesión de éstos, enfocando lo que consideran los aportes de la Psicología en la atención a personas víctimas, desde diferentes miradas.

- Para las/os asistentes sociales, que trabajan en la Unidad, la presencia de psicólogas/os en la Reforma es indispensable, permitiéndoles, como equipo, tener

una mirada más amplia de la persona; un sujeto integral. Incluso, mencionan la internalización de conceptos propios de la Psicología que les han permitido una mayor comprensión y apoyo en su quehacer.

- La comprensión del impacto que tiene en la persona el ser víctima de un delito, la cual ha entregado la Psicología, es un sentir compartido por los/as profesionales. Para los/as asistentes sociales esta comprensión pasa por la concepción de sujeto integral, permitiendo la creación y diseño de modelos de intervención acordes a la realidad. En cambio, para los/as fiscales la comprensión esta dada por el aporte que ésta pueda entregar para el proceso de la investigación, en ese sentido surgen los conceptos de daño y peritaje. La persona sufre un daño emocional producto del delito, el cual solo puede ser visto por un/a psicólogo/a, y a través de un peritaje ser demostrado.
- El aporte de la Psicología en la reparación, es reconocida por asistentes sociales, como una labor prioritaria en la atención. Además, se considera que hay un cambio positivo en la persona una vez que termina el proceso de atención en la Unidad.

Análisis descriptivo: Desafíos

Asistente Social N° 1

- “... Yo siento que el psicólogo tiene que irse más al tema reparatorio (...) a veces se pierde (...) yo no concibo que un psicólogo pierda dos horas en un acompañamiento (...) Yo preferiría que ese profesional estuviera ahí reparando (...) o se contratara a un profesional exclusivamente para reparar...”.

- “Si bien, me parece súper bien el trabajo que hacen ustedes, que la gente sale bien de aquí en términos de...pero, qué pasa después...”.
- “...Siento que el psicólogo en esto de dividir las tareas (...) pienso en optimizar el recurso y en ese mismo sentido, yo pensaría en que el psicólogo estuviera, tal vez, como en ciertas temáticas (...). Porque el psicólogo tiene mas elementos que un trabajador social para abordar ese tipo de temáticas...”.

Asistente Social N°2

- “...El tema de la evaluación de las medidas de protección o de repente, incluso, un poco tratar de establecer los recursos de la red familiar o de la red más cercana, yo creo que ahí hay un tema de poder conjugar la psicología y otras profesiones...”.
- “...Ahora, lo otro que yo siento que es un desafío importante es ser capaces de tener la apertura suficiente para reconocer que a lo mejor hay otras disciplinas que también pudieran aportarles a ellas, a las psicólogas específicamente...”.
- “...Que se logren establecer limites claros; hasta donde esta la intervención del psicólogo, no puede estar para todo y tampoco como para esta cosa como de lo cotidiano, de lo domestico...”.
- “...De repente pudiera pasar que hay situaciones de crisis que (...) son manejables por el común de la gente. Que no sea como tener que dar el vasito de agua, eso lo puede hacer cualquiera. A lo mejor también ese tema es un buen desafío para los psicólogos, es como se capacita al resto de la gente en la estrategia de contención...”.

- "...En términos de desafíos, es como reforzar el tema del posicionamiento que hoy día la psicología tiene, de validarse en términos del discurso, de los abogados, frente al tema jurídico (...) mantener el espacio que han logrado generar no solamente en el tema de la reforma, sino que el tema de la psicología jurídica, que ya es un espacio que se ganó..."

Fiscal N°1

- "...Crear patrones comunes o más objetivos de derivación (...) Porque la unidad de víctimas recibe, o sea no es la unidad que dice Ud. no me puede derivar a esta víctima, este fiscal se equivocó en derivar a esta persona, claro yo puedo manifestar que se equivocó, pero la derivación está."
- "...Que se podría instalar en el futuro; una estrategia de juicio. Una estrategia de cómo llevar adelante un juicio, qué va a ser lo mejor para la víctima en este caso. Sugerir una estrategia de juicio, cuál va a ser el camino que vamos a seguir adelante, con respecto a ese caso determinado..."
- "...Tiene que haber un filtro, respecto en que caso va a ser solicitada la intervención de la unidad de víctimas y en que casos no (...) realizar una preentrevista en aquellos casos en lo que es la derivación (...) por un profesional de la unidad de víctimas (...) es adecuar a una persona dedicada a una labor que antes no había, por otro lado estamos sacando una actividad por parte de la unidad de víctimas que no va a ser necesario..."

Fiscal N°2

- "...Yo creo que hay un tema de recursos, hay muchas víctimas que son derivadas a un consultorio para tratamiento psicológico, pero todos conocemos cual es la recarga del consultorio...".
- "...Si hubieran más recursos en esa línea, no es para efectos de la investigación, sino para efectos personales. Sin duda en la reparación, algo contribuye la sentencia a la reparación de esa víctima, pero también viene un proceso de tratamiento que es necesario abordar...".

Abogada/o N°1

- "...Debería de haber más traspaso de los conocimientos de la psicología hacia los fiscales...".

Análisis interpretativo

Como parte de los desafíos expresados por los/as profesionales entrevistados, surgen narrativas en común, las que, principalmente, pasan por la necesidad de un proceso de reparación para las personas víctimas de delito.

- Para las/os asistentes sociales, la reparación puede ser abordada por la Unidad, a través de los/as psicólogos/as. Respondiendo a esta especificidad, surge la idea de dividir los quehaceres que se realizan, en donde psicólogas/os se hagan cargo de casos más 'delicados', como son, por ejemplo, delitos sexuales. Para los/as fiscales entrevistados la adecuada red de derivación para reparación, es de importancia para las personas.

- Los/as asistentes sociales, consideran como desafío la definición del quehacer del psicólogo/a, evitando así la asignación de labores que no le son de su competencia.
- Un desafío sentido, tanto por asistentes sociales y fiscales, tiene que ver con el traspaso de conocimientos por parte de la Psicología, principalmente en la capacitación sobre contención, o el cómo abordar a una víctima en crisis.
- A su vez, los/as asistentes sociales, también apelan al desafío de las/os psicólogías/os de recibir conocimientos de otras disciplinas, generándose un trabajo interdisciplinario que permita un mejor abordaje de las labores, por ejemplo en temas de derivación a redes.
- Un fiscal entrevistado, plantea como desafío institucional el mejorar o redefinir los criterios de derivación de casos a la Unidad, labor, que a su parecer, puede estar a cargo de un profesional de la Unidad.
- También se expresa como desafío la elaboración de estrategias de intervención en conjunto entre fiscales y profesionales de la Unidad.

4.5. PERCEPCIÓN DE USUARIAS/OS.

Análisis descriptivo

Usuaría/o N°1

- “...Aquí me hicieron entender muchas cosas, que yo no sabía (...) Yo llegué súper mal y ella me recibió, me entiende, yo le tengo un afecto a ella, por la sencilla razón, que por ella yo estoy como estoy, que me estoy sanando y estoy bien. (...) es por eso que le digo que he recibido buena atención aquí...”.
- “...Tenía miedo, porque nunca había sido atendida por un profesional psicólogo, y me di cuenta de que no era tan difícil, al contrario le ayudan a uno, le enseñan cómo ser como persona, le enseñan los valores que uno tiene que saber...”.
- “...Se me ha ayudado cualquier cantidad, como persona más que nada...”.
- “...Uno llega y llega mal, y a mí me derivaron inmediatamente al psicólogo, (...) fuí como sanándome...de a poco me fuí sanando, no digo que estoy sana completamente, pero de apoco me he ido sanando, y excelente lo encuentro porque es un apoyo, porque lo que uno necesita es apoyo psicológico...”.
- “...Les toma cariño a ellos; porque le entregan tanto cariño, desde la psicóloga, la fiscal, todos me entregan cariño (...) como si uno fuera uno más de todos....como si fuera uno más del grupo...”.
- “...Para mí fue una experiencia, es todavía una experiencia buena y no me gustaría alejarme de acá...”.

- "...A mí lo que más me importa es como la parte psicológica, el cómo a uno lo hacen enfrentar las cosas, porque ahora yo si me puedo enfrentar al mundo (...) yo sé que hay un apoyo, yo sé que la van ayudar (...) Pense que nunca existía, pense que era una declaración y punto, pense que no había apoyo, así como estos apoyo que hay ahora. Pero a mí me ha ayudado mucho, mucho lo psicológico....".
- "...Yo me sentí tranquila, en el juicio oral, cuando yo la vi a ella aparecerse (se refiere a quien la atendió) frente a mí cara...".
- "...Ellos me prepararon aquí, me mostraron vídeo, me prepararon como era la experiencia de un juicio oral, la...(nombra la persona que la atendió) me fue a mostrar el tribunal, yo me sentí súper tranquila...".

Usuaría/o N°2

- "...Una experiencia nueva, algo que nunca había tenido la necesidad de hacer. Si tuviera que ponerle nota le pondría un siete, una profesional que se ha preocupado de una forma holística de todo el asunto...".
- "...Reparada, como una cirugía reparadora, vengo para acá, traigo cosas malas y me llevo cosas positivas...".
- "...Emocionalmente una seguridad, confianza (...) creo que la parte emocional fue lo que recibí bien...".
- "...Realmente, si yo no vengo una semana me siento mal, quizás mucho paternalismo puede ser, algo malo...".
- "...Porque son personales íntegros al final, totalmente integrales, que es lo que necesita uno. (...) cuando vengo con la necesidad de algo, me he ido: 'no sabe que

no esta, no se puede solucionar el problema', siempre hay alguien que pueda reemplazar por el rato a la persona que vengo a buscar...".

- "...Pensé que la que sólo iba a ser atendida era la niña (...) Uno conoce a un psicólogo, pero con tecnicismos y todo el asunto, pero yo pensaba que le iban a dar un tratamiento reparatorio, pero eso fue como algo negativo (...) pero dicen que es normal dentro del proceso, que se demoraría más. Esa era la expectativa número uno, era eso, que trabajaran con ella, que se mejorara rápido, pero como que esas expectativas no la veo como florecer (...) yo nunca pensé que iba a ver un apoyo para mí, un apoyo para la familia, nunca pensé eso, nunca pensé que era parte de lo que la Unidad me podía brindar...".
- "...Creo que también así como se preocupan de las víctimas, también deberían preocuparse de ese lado, el victimario, aunque no tiene nada que ver con la Unidad de Atención a Víctimas, pero por ese lado yo creo que está el defecto (...). Porque está bien reparar víctimas, pero qué pasa con lo demás...".
- "...Excelente, porque no tiene porque dar una declaración delante de una persona que no le va ayudar. Excelente, de que pase un delito así y que inmediatamente una persona, un psicólogo se acerque, esté detrás. (...) con un problema así la gente cae al tiro en depresión y la cosa de sacarla de la depresión es lo que cuesta, pero si hay una persona inmediatamente al lado esa depresión nunca va a llegar al fondo, o sea, se va a deprimir por un rato, pero no va a tocar fondo...".

Usuaría/o N°3

- "...En el momento que yo llegué, llegué muy mal, de hecho en un estado de salud psicológico terriblemente alterado, dependía, inseguridad total, yo tenía pánico de

ver, de salir, de mirar por la ventana hacia fuera o de salir de la puerta de mi casa hacia fuera...”.

- “...Llegue totalmente desprovista de todo, me sentía totalmente indefensa, incapaz de poder solucionar, yo ya había agotado todos los medios, yo ya no tenía la capacidad psicológica, ni física como para poder intentar seguir luchando, ...ya no quería nada incluso hasta quería morirme, ya no sabía qué hacer, estaba desesperada, impotencia de tantas cosas, son tantas cosas las que se juntan. (...) la verdad es que encontré en ella un apoyo pero tan grande (...) yo confío mucho en ella, ella me prestó mucha ayuda...”.
- “...Aparte de la atención, digamos la conversación, el apoyo, el diálogo que le dan a uno, la confianza que le da seguridad, la calma que le empiezan a transmitir a uno para poder salir del estado de pánico que uno tiene consigo mismo, todo lo hacen muy acorde, muy lentamente, entonces uno va, uno ingresa acá terrible, pero a la primera salida una va ya con un alivio hacia fuera, un alivio inmenso y una luz así, aquí hay algo que se me abre a mí y me va a ayudar, o sea ya me sacó de un primer momento del estado en que yo venía, ya hay un cambio, usted sale de acá diferente...”.
- “...En este período de meses ha sido cada vez más la confianza, el apoyo, aparte de las conversaciones, de la preocupación de ella, la comunicación con la fiscal, el apoyo de técnicos...”.
- “...Ella es la persona justa, creo yo, que capta el daño que uno está padeciendo, la situación que uno está sufriendo, ella tiene la sensibilidad o lo profesional que saben entender a la persona que llega...”.
- “...La ayuda de la psicóloga es la que le permite a usted entrar en un plano, ahí como que ve la lucecita que se prendé y empieza usted a sentir con la ayuda de ella,

al escuchar a la psicología, al expresarle lo que uno siente, el hecho de que ella escuche y que uno se desahogue, ya sea conversando, incluso llorando a veces (...) ya eso es una cosa muy grande porque uno sale muy aliviada de acá, con el solo hecho de que la escuchen, a parte después de todas las técnicas que ellas emplean para que uno pueda salir adelante (...) perder el miedo por ejemplo a salir de la casa, es perder el miedo a tener que dormir en la noche, porque yo en la noche no dormía...”.

- “...Acá me dieron la confianza de que sí iba a salir adelante, que iba a ser ayudada, escuchada, iban a poner solución a mi problema, y a medida que han transcurrido los meses aún yo siento que va a seguir esta ayuda, pero vamos a tener que llegar a un término...”.
- “...Yo pienso que el trabajo que hacen los psicólogos acá es fundamental (...) para que el fiscal sepa de qué se trata en realidad...”.
- “...Como que se contradice, como que uno dice, pucha hay tanta ayuda de parte de un grupo que son los psicólogos y qué pasa con los fiscales que no son capaces de terminar ya con la causa y viene el problema real de lo que está pasando y darle una solución definitiva, efectiva...”.
- “...Antiguamente la causa terminaba con la sanción penal cierto? Y de alguna manera eso venía como a cerrar el círculo y también debía ser efectiva para la víctima, en algunos casos y yo creo que de alguna manera por eso también importa la psicología, no solamente basta con eso, porque la persona está dañada también está traumada, hay algo que le afectó y que de alguna manera, cambia la vida...”.
- “...Se repare totalmente, no sólo conmigo, sino con el resto de las personas, porque todo esto involucra a mucha gente más, uno es la víctima principal, pero no es solamente uno, está la familia de uno, porque esta persona por la que yo tengo el

problema ha molestado a mis familiares, ha molestado a mis amistades, ha molestado a mi entorno de mi vecindario...”.

- “...Debe existir algo ... que ayude a este tipo de gente y proteja no sólo a la víctima directa sino que al entorno...que exista un mecanismo que lo pueda a él ayudar...”.

Análisis interpretativo

Las/os usuarias/os identifican ciertos aspectos que tienen relación con la atención recibida y el cómo esta les ha afectado, la que en todos los casos consideran excelente, permitiéndoles vivenciar procesos de comprensión y sanación.

Las/os entrevistadas/os, reconocen en dicha atención una ayuda educativa, que transmite valores y genera el desarrollo de herramientas para enfrentar las situaciones vivenciadas. Esta atención, la refieren como integral, considerando gran parte de las necesidades que manifiestan. También destacan haber sido atendidas con un enfoque familiar, permitiendo procesos de sanación al interior del grupo familiar, lo cual les ha entregado confianza y seguridad.

Las usuarias señalan haber recibido apoyo durante todo el proceso de investigación, diferenciando la situación con el antiguo sistema, en donde solo se declaraba. Destacan el apoyo recibido para el juicio, y la anterior preparación para enfrentar la situación, como labores realizadas directamente por la psicóloga que las atendió. También indican la importancia de que niños/as declaren ante el/la Fiscal con el apoyo de psicólogas/os, siendo ésta facilitadora de la situación.

Según manifiestan las/os usuarias/os, las/os psicólogas/os presentan una sensibilidad especial y un profesionalismo que les permiten entender el daño y

sufrimiento que vivencian; teniendo la cualidad del uso de técnicas que contribuyen a la superación de la situación, e incluso la capacidad de hacer ver la realidad a los/as fiscales.

Esta presente en las narrativas de las/os usuarias/os, el haber vivenciado procesos de derivación para atención psicológica, labor realizada por la/el psicóloga/o de la Unidad. Por otra parte, expresan como una falencia del sistema la demora en los procesos de derivación, lo que les genera altas expectativas.

Una usuaria menciona la necesidad de entregar apoyo también a los imputados, no precisamente desde la Unidad, pero que el sistema penal tenga la capacidad de poder entregar atención y apoyo a los imputados.

V. CONCLUSIONES

5.1. Quehacer del/a psicólogo/a

Dando respuesta a la pregunta planteada en la investigación, se concluye que a partir del estudio de campo realizado se registran diferencias en el quehacer de las/os psicólogas/os, de acuerdo a la Fiscalía Regional a la que pertenecen.

Por ejemplo, en la Unidad de la V Región no hay diferenciación entre el quehacer de psicólogas/os y asistentes sociales. Ambos profesionales realizan iguales labores de intervención en la atención a personas víctimas de delito, a través de un trabajo interdisciplinario. En cambio, en la Unidad de la VI Región, se observa una diferenciación de funciones de los/as profesionales, en donde el quehacer del/a psicólogo/a está dado desde un rol con características más periciales. En esta Unidad las labores realizadas por psicólogas/os son, en su mayoría, diferentes a las de los/as asistentes sociales.

En este punto se concluye que existen dificultades en definir cuál es el quehacer del/a psicólogo/a, por la diferenciación recién mencionada. Sin embargo, se podría afirmar que no existe *quehacer del psicólogo/a*; si no más bien existe el *quehacer del victimólogo/a*.

A partir de las entrevistas realizadas, se evidencia que existe la percepción en los distintos actores que operan en el Ministerio Público, que aún no está clara la misión y funciones que realiza la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos y por ende sus profesionales, siendo llamados a cumplir labores que no son de su directa competencia.

5.2. Funciones de las/os psicólogos/as

Respecto a las funciones de los/as profesionales de la Psicología, se señala que existe un programa de trabajo definido por la División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos. Este programa propone un modelo de intervención, el cual establece las tareas de cada uno de los/as profesionales según disciplina, así como también las funciones que debe realizar la Unidad y que son competencia de todos sus integrantes sin distinción profesional.

Dichos modelos y programas nacionales de atención a personas víctimas de delito del Ministerio Público, indicaban en un principio diferencias entre el quehacer de psicólogos/as y asistentes sociales al interior de las unidades. Esas diferencias se han ido acortando con el tiempo, de manera que en la actualidad el modelo nacional corresponde más bien a un rol único de profesionales, que es el *victimológico*.

Las funciones que realizan las/os psicólogas/os en la atención a personas víctimas de delito son principalmente las descritas en los programas de trabajo de las unidades, a partir de directrices nacionales. Entre estas funciones, se destaca básicamente el acompañamiento a la persona víctima en diligencias y procedimientos específicos de la investigación, entrega de información sobre derechos y deberes, intervención en crisis, implementación y evaluación de medidas de protección y autoprotección adecuadas para cada caso, apoyo en el proceso de juicio, la facilitación de medidas judiciales alternativas al juicio y la gestión y articulación de la derivación a la red de atención psicosocial. También se menciona, el apoyo a fiscales en la interpretación de informes psicológicos y/o psiquiátricos, difusión y capacitación de la Reforma, la misión de la Unidad y la atención a víctimas, entre otras. Las/os psicólogas/os de ambas unidades entrevistadas, dicen haber realizado estas funciones, sin embargo se captan diferencias considerables entre las regiones.

En la VI Región la principal función que realizan las/os psicólogas/os, es la elaboración de informes preliminares de credibilidad del relato en los casos de delitos sexuales, trabajando directamente con el/la fiscal en el proceso de investigación. En este sentido, ellos se distancian de las políticas nacionales de la División respecto a la atención y protección de víctimas. En cambio, la V Región refleja el modelo nacional en forma más clara, apegándose más a los programas establecidos.

Se puede concluir entonces, que las funciones de las/os psicólogas/os entrevistados varían de acuerdo a la realidad regional. Si bien siguen la pauta de un modelo nacional, éste estaría impregnado e interpretado de acuerdo a directrices dadas por Fiscales Regionales y Jefes de Unidad.

5.3. Prácticas y modos de intervención de las/os psicólogas/os

El análisis de las entrevistas indican que las prácticas y modos de intervención varían de acuerdo a cada profesional, conservando un sello propio que los diferencia en sus intervenciones. Principalmente, se busca, entre otras cosas, entregar soluciones alternativas a las personas afectadas, que trasciendan la determinación legal y rescatar recursos personales que faciliten la superación del daño, de manera tal de empoderar a la víctima, constituyéndose una experiencia constructiva y una participación más activa durante el proceso.

Las/os profesionales destacan como modos de intervención, que ya pueden pertenecer a su quehacer cotidiano. Entre estos modos cabe destacar el encuadre de atención, evaluar el nivel de daño para definir el mejor modo de intervención, diferenciar otros agentes externos al delito que estén involucrados en la conducta reactiva de la persona, el abordaje de la situación en forma global considerando, por ejemplo la relación con el imputado, definir la estrategia de intervención más adecuada para el

caso, trabajar el tema de las expectativas de las personas, darle un significado al proceso penal de manera de facilitar su integración como una experiencia en la vida.

5.4. Aportes y desafíos en la atención a personas víctimas

Los/as profesionales coinciden en que el gran aporte de la Psicología tiene que ver con la nueva mirada que se le da a la persona que es víctima de un delito, desde una preocupación por el daño emocional, social y psicológico producto del evento y los posibles efectos negativos que desencadena el proceso de investigación, abordando las consecuencias de la victimización primaria y evitando al máximo o disminuyendo la victimización secundaria.

Desde las víctimas, la intervención directa de psicólogas/os y asistentes sociales en la atención, es una contribución en la resignificación que debe hacerse del evento. La entrega de apoyo inmediato una vez que ocurre el hecho, el sentirse entendida y el ser acogida desde una mirada psicosocial, permite que la persona pueda llevar a cabo, de mejor manera, un proceso de reconstrucción y aceptación, que favorezca su normalización, pudiendo llegar incluso a resignificar el evento en términos positivos.

Se puede afirmar entonces que el aporte de las/os profesionales de la Unidad, se enmarca dentro de una red de instituciones y organizaciones que se involucran con la persona víctima: la intervención se realiza en conjunto con otros miembros del sistema, que constituyen la red de apoyo. Sin embargo, la importancia de la Unidad radica en ser generalmente, la primera instancia de contacto e intervención con la persona víctima de delito.

Sin embargo, la relación que existe con el/la fiscal, es todavía un tanto funcional. En general son los profesionales de las Unidades quienes deben incorporar a su trabajo terminología propia del Derecho, de la investigación del delito. Los/as

entrevistados/as plantean como un desafío, el que los problemas presentes actualmente en relación a la investigación del delito y la atención a las víctimas pudieran superarse de manera natural, en la medida que se produzca el encuentro entre ambas funciones de modo espontáneo. Esta dificultad es atribuida al poco tiempo de implementación de la Reforma en Chile, lo que obliga a desarrollar prácticas novedosas que han generado grandes desafíos en la actualidad.

Respecto a los desafíos futuros con miras a perfeccionar el trabajo de atención y protección de las víctimas, lo señalado por las/os entrevistadas/os varía según la región y el modo de funcionamiento de cada Unidad. Esto permite concluir que el modelo nacional sobre el enfoque victimológico que debiera primar en el trabajo de las unidades aún no ha permeado homogéneamente a todas las Fiscalías Regionales.

Otro gran desafío constituye el hecho de que en el día a día los/as fiscales logran adoptar una mirada más amplia en sus intervenciones, que les permitiera realizar un trabajo conjunto a través de labores que están interrelacionadas. Esto contribuiría a afianzar la relación, estableciendo lazos de mayor colaboración, bajo un concepto psicosociojurídico.

Se detecta como una necesidad muy sentida de los actores involucrados en la investigación (y expresada como un gran desafío), el instalar en las personas víctimas de delito, un proceso de reparación de más largo alcance y que trascienda la resolución penal de los casos. Este proceso en la actualidad no satisface la demanda existente.

La Unidad de Atención a Víctimas y Testigos se incluye como parte del rol constitucional del Ministerio Público, en donde la persona víctima es considerada como un *sujeto de derecho*, con un rol activo en la participación del proceso. De este modo queda atrás la concepción de *objeto de derecho*. Sin embargo, se observa una dificultad para asumir esta nueva condición, la que se aborda a través de un diseño de

lo que significa concebir a las víctimas como *sujetos de derechos*. Por lo que estamos en presencia todavía de un proceso de transición en constante transformación para el logro de los objetivos planteados.

Este nuevo enfoque eleva a la persona víctima al estatus de *sujeto de derecho* y requiere de los aportes de la Psicología para cumplir con su objetivo. En ese sentido, la Psicología aportaría herramientas para comprender el estado emocional, evaluación de daño, expectativas de reparación del trauma, etc.

5.5. Atención a personas víctimas de delito

De acuerdo a lo manifestado por las personas víctimas de delito entrevistadas en esta investigación, ellas desconocen la atención que se les va a ofrecer y la mayoría tiene expectativas de participar en terapia de reparación psicológica.

Las personas víctimas de delito entrevistadas, reconocen en la atención recibida una ayuda integral y educativa que les transmitió valores y les permitió el desarrollo de herramientas significativas para enfrentar la situación vivida. Entre estas herramientas destaca la generación de procesos de sanación personales y al interior del sistema familiar que les ha otorgado seguridad y confianza.

Esta investigación ha permitido tener un primer acercamiento a la compleja labor que desarrolla el Ministerio Público y en especial la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, en torno a la atención y protección de personas que han sido víctimas de un delito. Ha sido especial preocupación indagar en el quehacer de psicólogas/os al interior de las unidades, de modo de conocer y describir los nuevos aportes de esta disciplina al campo del Derecho Penal, que concibe a la víctima como *sujeto de*

derecho. En síntesis, a partir de la investigación realizada y del análisis de los resultados, se obtienen las siguientes conclusiones:

- a) El quehacer de las/os psicólogas/os entrevistados varía de acuerdo a la realidad regional. Si bien siguen la pauta del modelo nacional, éste sería redefinido de acuerdo a las directrices del Fiscal Regional y Jefe de Unidad.
- b) Existen funciones que son desarrolladas sin distinción tanto por psicólogas/os y asistentes sociales, en ambas regiones.
- c) En la práctica se observa que los diferentes profesionales que componen la Unidad, confieren a su quehacer un sello disciplinario, que en el caso de las/os psicólogas/os se orienta a rescatar recursos personales que posibiliten un mejor tránsito del proceso.
- d) Uno de los grandes aportes de las/os psicólogas/os está orientado a abordar las consecuencias de la victimización primaria y disminuir y/o evitar la victimización secundaria.
- e) Al interior del Ministerio Público se aprecia que la relación existente entre fiscales y psicólogas/os de la Unidad es *funcional*, considerando que éstos son llamados a apoyar la investigación a partir de requerimientos técnicos que aporten pruebas suficientes para la investigación.
- f) Como uno de los grandes desafíos se aprecia la necesidad de abordar un trabajo integral de reparación, que conjuga la sanción penal con la reparación emocional de la víctima.
- g) Las personas víctima valoran profundamente la atención recibida, sin embargo se observa que existe un desconocimiento de los alcances e

intervenciones que realizan las/os psicólogas/os en la Unidad, manteniéndose todavía las expectativas de trabajo terapéutico, como lo definatorio del rol del psicólogo/a.

VI. DISCUSION

6.1. El quehacer del/a victimólogo/a

En la práctica¹⁴⁰ el quehacer del/a psicólogo/a no se diferencia del quehacer del/a asistente social al interior de las unidades. Así también, aunque dichos profesionales no tengan internalizado el concepto de victimólogo/a, ni se nombren a si mismos como tal, en la práctica se alude a éste. Entonces, el quehacer del/a psicólogo/a sería el quehacer del/a victimólogo/a.

En ese sentido, uno de los objetivos de la División es fomentar el concepto de: **rol de victimólogo**, perfil profesional que puede llegar a ser compartido por cualquier disciplina. La Psicología otorgaría su aporte al quehacer victimológico, sumando su participación a otras disciplinas intervinientes, tal como lo puede realizar la Sociología, el Derecho u otra profesión. De este modo se otorgaría una respuesta integral a las personas víctimas de delito, lo que plantea como desafío un modelo de intervención único, centrado en la víctima, por medio de la creación y el diseño de modelos de intervención teóricos a partir de la práctica, que permitan definir lineamientos de atención, supervisión y procesos del quehacer similares en todo el país.

Lo anterior, se engloba en la incompatibilidad que existe entre el rol de victimólogo y el rol pericial o forense que se practica en algunas regiones, tal como se pudo apreciar en esta investigación. Incluso, los mismos profesionales que realizan labores periciales, demandan una mayor definición de los roles y funciones, ya que se debe responder a políticas nacionales y regionales que en la práctica son diferentes.

¹⁴⁰ Según plantea el Gerente de la División Nacional, de las 12 Unidades que funcionan actualmente en el país, 11 lo hacen con el modelo de la División.

Se reafirma la idea de que las unidades deben estar compuestas por profesionales con un rol de victimólogos, en ese sentido no debiera haber distingo entre las profesiones, en donde el aporte de cada disciplina se realiza a partir del trabajo interdisciplinario. No obstante, los/as profesionales señalan que en algunas de las funciones que realizan, las herramientas con las que cuentan los/as psicólogos/as permite una intervención más acorde a la situación y más beneficiosa para las víctimas.

El modelo nacional orientado al trabajo victimológico apuesta al trabajo en equipo con énfasis en lo interdisciplinario, no obstante la sobrecarga de trabajo de los profesionales impide que esto ocurra de modo permanente. En la práctica el trabajo en equipo se da en instancias formales, como son las reuniones técnicas del equipo y más frecuentemente, de modo informal a partir de requerimientos específicos.

Asimismo, se menciona que las unidades deben estar compuestas por profesionales y no voluntarios que aunque tengan experiencia o una sensibilidad especial por el trabajo que desarrollan las URAVITES, las consecuencias de una mala intervención, en este contexto puede ser nefasta para la víctima. La formación profesional brinda un trasfondo ético y el criterio que permite enfrentar una intervención de manera óptima y beneficiosa para las víctimas.

Existe consenso tanto en la División Nacional como en la Unidad de la V Región, en que la función pericial es contradictoria con la misión de la Unidad, en el sentido que el foco de atención es la víctima y no la investigación del delito, entendida como tarea del Fiscal. La Unidad debe otorgar a la víctima un apoyo integral que implica el establecimiento de un vínculo que cuestiona el trabajo pericial. En el caso de la VI Región, en donde la Unidad colabora con la investigación realizada por el/la Fiscal, parte del quehacer que realizan los/as psicólogos/as tiene relación con el pronunciamiento acerca de la veracidad del relato, validación del testimonio o daño, a través de la elaboración de informes preliminares contruidos con los antecedentes que entregan las víctimas.

En esta región se considera que esta labor también contribuye a brindar atención y protección a las víctimas, en la medida que el/la Fiscal con dichos informes puede solicitar medidas en contra del imputado que aseguren la tranquilidad y bienestar de la víctima y su familia. Esta definición ha implicado que los/as psicólogos/as de esta región se dediquen de manera casi exclusiva a la atención de casos de abuso sexual, que requieren tomar medidas precautorias más urgentes.

Una de las razones por las que se ha optado por este modelo, dice relación con la escasez de profesionales peritos en la región, situación que en la práctica, frente a un caso de abuso sexual, es complejo, ya que retarda no sólo el proceso que lleva adelante el/la Fiscal, sino también que aumenta los factores de riesgo para la víctima, por el hecho de que al no contar con los antecedentes que avalen el delito no se puede proceder con las diligencias como la solicitud de prisión preventiva, por ejemplo.

6.2. Reparación psicológica en personas víctimas de delito

Todos los actores involucrados en esta investigación concuerdan en la necesidad de reparación psicológica en las personas víctimas de delito. Actualmente, la instancia de atención psicosocial se busca en la red pública de apoyo. Sin embargo, esta aún no es capaz de abordar la demanda del sistema, situación que es preocupante si se considera las consecuencias psicológicas producto de la victimización, se habla que alrededor de un 25% de las víctimas de cualquier tipo de delito sufre estrés postraumático, cifra que aumenta entre un 50-60% en casos de delitos sexuales¹⁴¹. Desde ahí surge la necesidad de la creación de una ley sobre víctimas que permita y asegure la reparación integral del daño causado, considerando, además, el daño psicológico como objeto de indemnización. En ese sentido, es el Estado el encargado

¹⁴¹ Arce, R. & Fariña, F. (1997).

de otorgar, a través de una red pública, los servicios que permitan la reparación psicosocial y por ende, el respeto fundamental de los Derechos Humanos.

La reparación debe concebirse como un proceso coordinado entre la sanción penal y el tratamiento. Vale decir, no basta sólo con la sanción penal para que la víctima se sienta reparada, en ese sentido, la posibilidad de un tratamiento que permita la superación del hecho traumático es positivo. Esta función debiera estar contemplada como parte de la oferta pública en beneficio de las víctimas de delito. Desde el Ministerio Público, este trabajo debiera implicar también la generación de vínculos que brinden un tratamiento a todas las personas víctimas. No obstante, esta tarea no sólo depende de esta institución, ya que se requiere también de las voluntades de otros poderes del Estado para aumentar los recursos tanto humanos, financieros y legales, que posibiliten ampliar la red pública de derivación, hoy insuficiente para abordar integralmente la reparación de las personas víctimas.

6.3. Autocuidado en la atención a personas víctimas

Al hablar de personas víctimas de delito y su familiares, se piensa en el dolor; en narrativas empapadas de sufrimiento, en relatos estremecedores, todos productos del daño ocasionado por otra persona, sujetos desconocidos, o bien demasiados cercanos. Desde esta vivencia, surge la vinculación con el dolor del otro, en donde es sutil el límite entre la empatía o el no poder distanciarse afectiva y cognitivamente, viviendo el trauma ajeno. Este quehacer debe estar de la mano de un trabajo de autocuidado, que permita mantener al profesional su diferenciación armónica del sistema. En la actualidad los/as profesionales tienen conciencia del tema y lo manejan al menos en parte, mediante prácticas institucionales, prácticas de equipo y por sobre todo prácticas personales. Sin embargo, reconocen que es un tema que han ido dejando de

lado y que requiere ser abordado. Para Barudy¹⁴² el autocuidado debe gestarse desde la coconstrucción, a partir de una toma de conciencia de las necesidades de cuidarse de los/as propios profesionales, solo así se puede iniciar la comprensión y abordaje de éste.

6.4. Psicología y Derecho

La Psicología y el Derecho, han confluido en un campo interdisciplinario en que ambas tienen algo que decir respecto de la persona como sujeto de su respectivo quehacer y reflexión teórica. No obstante, hasta el momento y a la luz de los resultados de esta investigación, se puede afirmar que en la realidad estaríamos frente a la relación *Psicología para el Derecho*, definida por Muñoz Sabate¹⁴³, que afirma que la Psicología es una ciencia auxiliar del Derecho. Esta relación se establece desde el saber técnico de la Psicología, gestándose a partir de la praxis, con la inserción de profesionales en el campo del Derecho. Sin embargo, la Psicología es capaz de entregar aportes mucho mayores desde la teoría y sus fundamentos, que permitan despojarla del rol de disciplina auxiliar.

6.5. Posibilidad de futuras investigaciones

Las limitaciones propias de un estudio de las características del realizado, no permiten extenderse más allá. Sin embargo, durante las diferentes etapas, se ha podido constatar la necesidad de abordar el estudio de otros temas relacionados, entre los cuales se sugiere:

¹⁴² Barudy, J. (2000). *Maltrato infantil. Ecología social: prevención y reparación*. Santiago: Editorial Galdoc.

¹⁴³ En Clemente, M. (1997).

- El impacto psicosocial que tiene la atención recibida por las Unidades del Ministerio Público en las personas víctima de delito.
- Cómo contribuye el juicio oral a una reparación psicosocial, planteado desde el reconocimiento público del daño sufrido; cómo influye en la recuperación del evento traumático.
- Victimización secundaria: estudios sobre su permanencia, disminución y ausencia en el nuevo proceso penal.
- Estudios sobre autocuidado en personas que trabajan en la atención de personas víctimas de delito.

Esta investigación constituye un primer paso en la línea de futuros estudios de temas emergentes tales como los señalados (en un campo en el que todavía hay mucho por hacer) que permitirán una mayor sistematización y análisis de las nuevas experiencias que se están gestando en el país a partir de la Reforma Procesal Penal.

VII. BIBLIOGRAFIA

Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Editorial Lumen.

Arce, R. & Fariña, F. (1997). Estudio Psicosocial de la Víctima. En: Clemente, M. *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Baeza, M. (1999). *Derecho Penal: clases de la cátedra del profesor Miguel Soto Pineiro*. Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

Barudy, J. (2000). *Maltrato Infantil. Ecología Social: Prevención y Reparación*. Santiago: Editorial Galdoc.

Baytelman, A. & Duce, M.. (2003). *Evaluación de la Reforma Procesal Penal: Estado de una Reforma en Marcha*. Centro de Estudio de Justicia de las Américas CEJA-JSCA y Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales. Chile.

Beltrán, M. (1986). *Cinco vías de acceso a la realidad social. El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

Benavente, M. & Retamales, A. (2003). La reacción social y su incidencia en los procesos de victimización secundaria. Un estudio exploratorio realizado en hogares de menores y establecimientos educacionales. En: *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

Billard, J. & Ibarra, V. (2001). *El Individuo en el Proceso Penal: La Víctima*.

Clemente, M. (1997). Psicología... ¿Jurídica? A modo de introducción. En: *Fundamentos de la psicología jurídica*. Madrid: Editorial Pirámide.

Dammert, L. & Luneke, A. (2002). *Victimización y temor en Chile: Revisión teórico-empírica en doce comunas del país*. Serie Estudios, Universidad de Chile, Instituto de Asuntos Públicos. Santiago.

De la Cuesta, P. (1994). *Victimología Femenina: asignaturas pendientes para una nueva ciencia*. Cádiz: Editado por la Universidad de Cádiz.

Díaz, M. (2001). *Psicología Jurídica y Victimología*. Publicado en Hojas Informativas del Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas, N° 37, España.

Escaff, E. (2003). *Psicología Jurídica en Chile*. Apuntes del Diplomado de Psicología Jurídica y Forense. Universidad Diego Portales, Santiago, Chile.

Espasa Calpe. (1995). *Diccionario Enciclopédico*. Madrid.

Frei, E. (1995). Mensaje N° 110/331 del Presidente de la República, con el que inicia el Proyecto de Ley que establece el nuevo Código de Procedimiento Penal. Santiago. Chile

Galván, M. (2003). *Psicología Social Jurídica, Derecho Penal y Representaciones Sociales. Aproximaciones al estatus epistemológico de la Psicología Social Jurídica*. En: *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

García Pablos de Molina, A. (1987). *Manual de Criminología*. Barcelona: Editorial Espasa Calpe.

González, M. (1995). *La Victimología en cincuenta años: hallazgos, dudas, posibilidades*. En: *Anales I Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

Gullota, G. (1976). *La Víctima*. Italia: Giuffre Editore.

Guzmán, K. (1995). Derechos de las Víctimas: la reparación de los daños causados a las víctimas de un ilícito. En: *Anales I Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw-Hill.

Ibarra, V. (2001). *La Víctima en la audiencia de Juicio Oral*. II Congreso de Evaluación y Desafíos Futuros de la Aplicación de la Reforma Procesal Penal. Pucón, Chile.

Jiménez, F. & Díaz, C. (1986). *Psicología Social y Sistema Penal*. Madrid: Editorial Alianza.

Koppman, A., Portilla, D., De la Maza, M. & Chahuan, S. (s/f). *La actuación del Psicólogo Forense en Santiago de Chile*.

Maffioletti, F. (2004). Entrevista realizada por la periodista Paola Jara para la Revista Escuela Psicología. Universidad de Santiago de Chile (sin publicar).

Matusevich, S. (2001). Apuntes de cátedra: Modelos en Psicopatología. En: *Seminario de Criminología*. Facultad de Psicología, UNMDP.

Ministerio de Justicia. (2004). *La nueva justicia avanza*. Revista del Ministerio de Justicia. Edición Especial APEC N° 10.

Ministerio del Interior - INE. (2003). *Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2003*. Santiago, Chile.

Ministerio Público (2003). *La Víctima y el Testigo en la Reforma Procesal Penal*. Santiago: Editorial Fallos del Mes.

Ministerio Público (2002). *El rol del psicólogo del Ministerio Público en la atención y protección de las víctimas de delito*. Documento interno elaborado a partir del Primer Encuentro de Psicólogos.

Ministerio Público (s/f). *Procesos de trabajo Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos*. Documento Interno elaborado para procesos de inducción. Fiscalía Nacional, División de Atención a Víctimas y Testigos.

Ministerio Público (s/f). *Instrucción General N° 11 del Fiscal Nacional*.

Ministerio Público & Servicio Nacional de Menores (2003). *Niñas, Niños y Adolescentes: Víctimas de Delito en el Proceso Penal*. Santiago.

Muñoz, L. (1980). *Introducción a la Psicología Jurídica*. México: Editorial Trillas.

Neuman, E. (1994). *Victimología*. Argentina: Editorial Universidad.

Ortí, A. (1986). *La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

Padilla, E. (2004). *Gendarmería de Chile y Reforma Procesal Penal*. Tesis para optar al título de Ingeniería de Ejecución en Gestión Pública. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Chile

Pérez, G. (1994). *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes*. Madrid: Editorial La Muralla.

Poder Judicial de la Provincia de Córdoba (s/f). *Víctimas, Derechos y Justicia*. Oficina de Derechos Humanos y Justicia. Córdoba.

Rico, M. (1997). *Psicología Jurídica*. Madrid: Editorial Pirámide.

Rodríguez, J. (1986). *La muestra: teoría y aplicación. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

Seguel, S. (2002). *Violencia de Género: estudio de la victimización secundaria de la mujer en Chile*. Tesis Facultad de Derecho Universidad de Chile. Santiago.

Selltiz, C. (1965). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Editorial Rialp.

Soria, M. (2002). *Manual de Psicología Penal Forense*. Barcelona: Editorial Atelier.

Soria, M. (1998). *Psicología y práctica jurídica*. Barcelona: Editorial Ariel Derecho.

Taylor, S. & Bogdan, R. (1992). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. España: Ediciones Paidós.

Vidal, R. & Castro, A. (2004). *La Psicología Jurídica en la Legislación Chilena*. Asociación Chilena de Psicología Jurídica. Primer Encuentro de Psicología Jurídica. Cuadernos de Psicología Jurídica N°1.

Villalobos, E. & otros. (2003). Un modelo de intervención reparatoria con víctimas en el contexto de la Reforma Procesal en Chile. En: *Anales V Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica*. Santiago de Chile.

Bibliografía de internet

Acosta, J. (2004). *La recomposición de las víctimas desde una perspectiva constitucional y humanitaria*. Boletín Electrónico de Psicología Jurídica y Forense. En www.psicologiajuridica.org.

Díaz, F. (2003). *Psicología Jurídica Latinoamericana*. Comunidad Virtual de Psicología Jurídica Latinoamericana. www.psicologiajuridica.org/psj70.html.

Fulco, G. (s/f). *El psicólogo en el campo de la victimología*. En www.omep.org.uy/paginaweb/revista%201%e1%20psicologo-gf.htm.

Mira y López, E. (2004). *Aportaciones en Psiquiatría, Psicología, Psicología Jurídica, Psicopedagogía, etc. Biografía y Bibliografía*. En: www.bibliopsiquis.com/miraylopez/index.shtml

Piñeros C. (2004). *Sobre una Definición de Psicología Jurídica*. En: www.psicologiajuridica.org/psj73.html

Tapias, A. & otros (2003). *Perfil profesional del psicólogo jurídico y forense*. Boletín electrónico de psicología jurídica y forense. En: www.psicologiajuridica.org.

www.oav.lex.gt/victimologia

www.copc.org

www.defensoriapenal.cl.

www.minjusticia.cl/reforma/que_es/principios.htm

www.minjusticia.cl/reforma/difusion/decalogos.htm

www.ministeriopublico.cl

INDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1. Instrumento de recopilación de información	115
1. Entrevista a Psicólogas/os	115
2. Entrevista a otros profesionales	118
3. Entrevista a Usuarías/os	119
Anexo 2. Entrevistas	120
1. Entrevistas a Psicólogas/os	120
1.1. Psicóloga/o N°1	120
1.2. Psicóloga/o N°2	134
1.3. Psicóloga/o N°3	139
1.4. Psicóloga/o N°4	145
1.5. Psicóloga/o N°5	152
1.6. Psicóloga/o N°6	160
2. Entrevistas a otros profesionales	169
2.1. Abogada/o N°1	169
2.2. Fiscal N°1	172
2.3. Fiscal N°2	177
2.4. Asistente Social N°1	182
2.5. Asistente Social N°2	187
3. Entrevistas a Usuarías/os	195
3.1. Usuaría/o N°1	195
3.2. Usuaría/o N°2	199
3.3. Usuaría/o N°3	202

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOPIACION DE INFORMACION. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. Entrevista a Psicólogos/as de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos

TEMA	PREGUNTA POSIBLE
Relación entre la Psicología y el Derecho	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde su punto de vista, ¿cómo ve Ud. la relación entre la Psicología y el Derecho? 2. ¿Cuáles cree Ud. que han sido las principales tareas de la Psicología en lo Jurídico?
Incorporación y lugar de la psicología al nuevo proceso penal.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Desde su punto de vista ¿de qué manera la Psicología se ha incorporado en lo Jurídico? 4. ¿Qué lugar cree Ud. que ha ocupado la Psicología en el campo del Derecho? 5. Según su opinión, cuando comienza a gestionarse la Reforma ¿la Psicología es consultada? Por qué? En qué aspectos? 6. Al establecerse el nuevo modelo penal, en su opinión, ¿qué lugar ocupa la Psicología?
Relación entre la psicología y los derechos humanos en el marco de RPP.	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Qué relación cree Ud. que es posible establecer entre el quehacer del psicólogo/a en el marco de la RPP y los derechos humanos de las personas?
Relación entre la psicología y las personas víctimas de delito?	<ol style="list-style-type: none"> 8. En su opinión ¿qué estatuto le otorga la RPP a las personas víctimas de delitos y qué influencias tiene la psicología en esta nueva mirada? 9. Según su opinión ¿Cuál ha sido la relación del psicólogo/a con las personas víctimas de delito? 10. ¿Cuál cree Ud. que es el perfil psicosociocultural de las personas víctimas con que se ha trabajado?

<p>Valoración de los aportes de la psicología en el antiguo y nuevo enfoque del trabajo con personas víctimas de delito.</p>	<p>11. En relación al trabajo con personas víctimas de delito, ¿qué se conserva del antiguo sistema y qué es lo nuevo?</p>
<p>Funciones y pertinencia de la psicología en el trabajo de atención a personas víctimas de delitos.</p>	<p>12. Desde su quehacer ¿en qué consiste el trabajo que desarrolla con personas víctimas de delito?</p> <p>13. Según su opinión, ¿la actual intervención de los psicólogos/as de la UAVT es adecuada a las necesidades de las y los usuarias/os?</p>
<p>Trabajo interdisciplinario</p>	<p>14. ¿Con qué otras disciplinas se relaciona la psicología para realizar su intervención con personas víctimas de delito?</p>
<p>Fortalezas, obstáculos y desafíos para el desarrollo del trabajo con víctimas.</p>	<p>15. ¿Qué aspectos, cree Ud. que son actualmente una fortaleza en la atención a personas víctimas de delito?</p> <p>16. ¿Qué aspectos, cree Ud. que son necesarios de incorporar o potenciar en la atención a personas víctimas de delito?</p> <p>17. En su opinión ¿Cuáles son los principales y actuales desafíos que se le presentan a la psicología en la atención a personas víctimas de delito?</p> <p>18. En su opinión ¿Qué modificaciones, cree Ud. que pueden realizarse en la atención a personas víctimas de delito, con los recursos que se cuenta?</p> <p>19. En su opinión, ¿los desafíos que se plantea la psicología en la concepción de la RPP, se han cumplido?</p>
<p>Modelo de intervención</p>	<p>20. En su opinión, el modelo de atención diseñado nacionalmente ¿cuenta con particularidades regionales o locales en su aplicación?</p> <p>21. En su opinión ¿el quehacer de la psicología y los/as psicólogos/as está definido o aún es posible una redefinición?</p>

Percepción de otros sobre el rol del psicólogo/a	22. ¿Qué percepción cree usted que tienen otros profesionales de la Institución (fiscales, abogados, asistente sociales) del quehacer del psicólogo?
Otros	Desea hacernos algún comentario, o pregunta

2. Entrevista a otros profesionales (asistente social, fiscales, abogadas/os)

TEMA	PREGUNTAS POSIBLES
Inserción de psicólogos/as en el ámbito del derecho penal	1. ¿Cómo ve Ud. la inserción de psicólogos/as en el ámbito del derecho penal? 2. ¿Por qué cree Ud. que se genera la inserción?
Aportes de la psicología al campo del derecho-penal	3. ¿Cuáles cree Ud. que son los aportes que la psicología puede realizar en este campo?
Función de las/os psicólogas/os en la atención a personas víctimas de delito	4. ¿Cuáles cree Ud. que son las labores que desarrollan las/os psicólogas/os en la atención a personas víctimas de delito?
Relación interdisciplinaria en la atención de víctimas de delito.	5. ¿Cómo se relaciona Ud. profesionalmente y cotidianamente con el/la psicólogo/a, en la atención a personas víctimas de delito?
Aportes de la psicología en la atención a personas víctimas de delito.	6. En su opinión. ¿Cuáles cree Ud. que son los mayores aportes que realizan los/as psicólogos/as en la atención a personas víctimas de delito? 7. ¿Cómo cree Ud. que sería el actual sistema penal, si no se hubieran incorporado psicólogos/as en la atención de personas víctimas de delito?
Desafíos para la psicología en la intervención con personas víctimas de delito	8. ¿Cuáles cree Ud. que son los grandes desafíos de los/as psicólogos/as en la intervención con personas víctimas de delito? 9. ¿Qué elementos cree que son necesarios de incorporar en el quehacer del psicólogo/a, para una mejor intervención con las personas víctimas de delito?
Otros	10. Desea hacernos algún comentario u opinión sobre lo conversado

3. Entrevista a personas víctimas de delito que han sido usuarias de la UAVT

TEMA	PREGUNTAS POSIBLES
Relato de experiencia de la atención psicológica.	1. ¿Ud. fue derivada a la UAVT para ser atendida por un/a psicólogo/a? 2. Me podría contar ¿cómo fue su experiencia al ser atendida por un/a psicólogo/a de la unidad?
Expectativas y percepción de la experiencia.	3. ¿Qué esperaba Ud. de dicha atención? (expectativas) 4. ¿Cómo se sintió con la atención recibida?
Opinión sobre la atención de psicólogas/os en el actual sistema de justicia penal.	5. ¿Qué cosas cree Ud. que <u>le favorecieron</u> en la atención recibida por el/la psicólogo/a? 6. ¿Qué cosas cree Ud. que <u>no le favorecieron</u> en la atención recibida por el/la psicólogo/a? 7. Si Ud. no hubiera recibido dicha atención. ¿Cómo cree que hubieran sido las cosas? 8. ¿Qué cosas le hubieran gustado que fueran diferentes en la atención recibida por el/la psicólogo/a?
Valoración del aporte de psicología a la Reforma Procesal Penal.	9. ¿Qué opinión tiene del sistema penal actual? 10. ¿Qué opina Ud. sobre la atención de psicólogas/os en el actual sistema de justicia penal?
Opinión del sistema penal actual.	11. ¿Qué fue lo que <u>más le agrado</u> de la atención recibida? 12. ¿Qué fue lo que <u>menos le agrado</u> de la atención recibida?
Otros	13. Desea hacernos algún comentario u opinión sobre lo conversado

ANEXO 2: ENTREVISTAS

1. ENTREVISTAS PSICÓLOGOS/AS

1.1. PSICOLOGA/O N° 1

P: Desde su opinión ¿cómo la psicología se ha ido incorporando al derecho, a lo jurídico, y cómo esta relación tiene expresión práctica con la reforma?

R: Ya, bueno, los dos tienen que ver con la conducta, cierto, regular la conducta, y ahí se origina todo. Nosotros acá trabajamos en, desde mi práctica, ya, en la atención y la protección, y en, también le colaboramos en la investigación a los fiscales, en el sentido de que hacemos informes preliminares, que se llaman informes de entrevista, igual tenemos que pronunciar de manera preliminar acerca de la credibilidad del relato, acerca de la validación del testimonio o de daño, pero solamente a través del reporte que nos puede hacer la, las personas, ya.....Eh, bueno ahora es como mucho más amplio que esto la psicología y el derecho, hay psicología también para tribunal de menores, con las medidas de protección ... eso que se hacen principalmente en los C.T.D, en los centros de Sename, cierto. Pero todo tiene que ver en el fondo para regular la conducta.

P: Desde su opinión ¿cuál es el lugar que ocupa la psicología en el derecho?

R: Osea, de lo que yo vivo a diario también, según nos reportan los fiscales, como fundamental, por eso tenemos esta Unidad, que nosotros ayudamos principalmente en los casos de delito sexual, yo como psicóloga, ya, nosotros tenemos principalmente esos casos. Entonces nos piden estos informes, y ellos nos dicen que con eso por ejemplo piden prisión preventiva, ya, obviamente que eso más otros antecedentes que ellos tienen, yo no creo que sea eso no más, pero por ejemplo hoy día me están esperando con este informe el fiscal para pedir prisión preventiva, entonces me imagino que la importancia es como, es grande, es lo que ellos le asignan también.

P: Desde su opinión ¿cuál era el rol del psicólogo al interior del antiguo sistema de justicia?

R: Ya, haber yo creo que en el fondo el psicólogo le han ido dando como un rol de a poquito, le han dado tal vez mucha responsabilidad también, para juzgar, ya, porque inicialmente igual quedaba en manos de las pericias o evaluación psicológica. Entonces, van como desligando o delegando las responsabilidades en, lamentablemente, yo creo en nosotros, que podríamos dar un aporte de... más de no sé po', siempre van a hacer, se sugiere que, se concluye, se considera que, cierto, y van a juzgar ellos, pero yo creo que igual nos asignan como mucha responsabilidad con eso. Ahora, tal vez yo lo veo como más normal, porque uno antes entregaba un informe y nunca haz visto al juez, excepto que de repente como después que tenías que ir ante un notario, en parte a rectificar lo que habías dicho en tu informe, ahora es como distinto en el sentido que es un trato más personal, más a diario.

P: ¿Por qué lamentablemente?

R: Lamentablemente, porque pienso que es como mucha la responsabilidad para nosotros, para que algo que partió siendo de la carrera de derecho solamente, de los jueces en el fondo.

P: En su opinión ¿Cuál es la competencia directa de la psicología?

R: Es que para hablar de conducta no podemos nosotros tampoco pronunciarnos, acerca, con tanta...con un 100% de que esto ocurrió o que esto no ocurrió, cierto, estamos siempre hablando de probabilidades.

P: En su opinión ¿Cómo se compatibiliza eso con la objetividad que busca el derecho?.

R: Porque aparte de nuestras pruebas, cierto, también hay otras, otras pruebas, cierto... ahora principalmente yo pienso que en los delitos en que no habría a lo mejor como evidencia física, por ejemplo, un abuso sexual, que no hay ni una, ni una, ni un daño físico o una prueba de ese tipo. Ahí queda como mucha más la responsabilidad en el psicólogo que en otro perito o en otro institucionales, ya, no sé si te contesto con eso.

P: ¿Usted trabajó en el antiguo sistema?

R: Trabajaba en un C.T.D

P: Desde su experiencia ¿Los psicólogos/as que trabajaban en el antiguo sistema fueron invitados a participar en la generación de la Reforma?

R: Yo sí, yo en Copiapó, porque yo trabajaba en Vallenar, si, o sea, a participar pero a través... como informativo como de lo que era la reforma procesal penal, de las víctimas de estas unidades, de lo que era el Ministerio Público.

P: ¿Cómo difusión?

R: Solamente informativo.

P: En su opinión ¿La psicología fue consultada en la generación de la Reforma?

R: Ah, no, no, yo, no, eso nunca pasa por... ni me preguntaron. Tal vez estábamos muy lejos, tal vez en Santiago te preguntarían eso.

P: En su opinión ¿La RPP le otorga una mirada distinta a la persona que es víctima de delito?

R: Sí, le toma mucha más importancia, la pone mucho más en el tapete, se le pregunta su opinión, se le informa.

P: En su opinión ¿La psicología aporta a esa nueva mirada que se le otorga la RPP a la víctima?

R: No sé yo como se gesto está el por qué la víctima, haber lo que pasa es que... sabemos que la víctima fue como oculta durante mucho tiempo, pienso que si tiene que ver con el aporte de la psicología. Por esto lo del estado emocional, por ejemplo, la importancia que tiene, la reparación que va a tener ella con posterioridad a la investigación, a los resultados que tenga la investigación, pienso que desde ese punto de vista sí, que se considere ese daño, eh... producido, o sea perdón, producto del delito, como reactiva al delito, pienso que tiene ahora mayor importancia. Eh... considerar, considerarlo al menos, cierto, esto de estar metido en todo, siempre creo que la psicología va a estar metida en todo, porque al hablar de ser humano, tenemos que hablar de psicología, cierto, de conducta.

P: En su opinión ¿De qué manera se relaciona la RPP con los derechos humanos?

R: Bueno, esta Unidad de Atención a Víctimas, pienso que tiene mucha relación con eso, con este mirar a la víctima, darle una importancia dentro del proceso penal, y que tenga, cierto,

eh... eh, haber como que esté en palco en todo esto, no solamente como una receptora de lo que están haciendo los abogados, en el fondo, sean fiscales, sean jueces.

P: En su opinión, la nueva mirada que se le otorga a la víctima ¿es el gran cambio de la RPP?

R: Haber, yo creo que el cambio es súper grande, eh, parte de esto, eh... es esta atención a las víctimas, que tu dices a lo mejor son tan derechos humanos o no, eh, es parte del cambio po', no sé si será todo el cambio, pero que esto que sea mucho más rápido, la eficiencia, la oralidad.

P: En su opinión ¿Cuál es la diferencia de un/a psicólogo/a que se desempeña en la RPP y un/a psicólogo/a que trabaja en un C.T.D?

R: Haber, uno tiene como mucho más retroalimentación de lo que hace, ahora, pero como te digo antes emitías un informe y... y punto, ya, en cambio ahora emites un informe, estamos por ejemplo, yo con el C.T.D, estoy con trabajo súper a diario con las víctimas que están yendo a las evaluaciones, que están yendo a tratamiento en los casos que son centros... de tratamiento, como está el avance del tratamiento... como un seguimiento, me entiendes, eso yo lo hago, yo ahora. Antes nunca alguien nadie me llamó para hacer un seguimiento, de algunas instancias, como que estuviera preocupado de las víctimas permanentemente, me entiendes.

P: En su opinión ¿Cuál es el quehacer del/a psicólogo/a de esta Unidad?

R: Ya, de lo que hacemos, mira son hartas cosas, yo pienso que lo fundamental, tal vez lo más especializado como psicólogo son estos informes, porque el resto lo puede hacer cualquiera, el resto de las cosas que hacemos lo puede hacer cualquier profesional, no solamente psicólogos. En el sentido que esta toda la psicología forense en el fondo como sustentando lo que nosotros hacemos, ... bueno, también obviamente está metida la clínica, es como uno se forma como psicólogo, cierto, pero los análisis de credibilidad están todos con la sicología forense, ... eso creo que es lo único que hace la diferencia de los otros profesionales, porque preparar a testigos para el juicio oral, pienso que lo, hasta el momento, no ha sido como necesariamente que lo haga un psicólogo, así como una persona que este como preparada, como muy afectada. No, no hemos tenido eso, tal vez en algún momento si hay, por otra parte hacemos, ...los acompañamientos, que también los puede hacer cualquier persona, cierto.

P: ¿En esta Unidad los psicólogos realizan acompañamiento?

R: Si muy poco, pero hacemos, pero poquitito, por ejemplo, yo llevo como cinco víctimas al Servicio Médico Legal.

P: Respecto al trabajo de acompañamiento al Fiscal en la toma de declaración ¿Esa también es una tarea del psicólogo/a?

R: acompañamiento de la entrevista con el fiscal, sí.

P: ¿Es una tarea regular del psicólogo/a?

R: Eso, es pan de cada día. Sí. Porque con esos antecedentes, más entrevistas nuestras después tenemos que hacer los informes. Sí, la verdad es que podemos darle como, nosotros, por ejemplo, entrevistar a psicólogos que están trabajando con las personas, pero la lectura de la carpeta, de la fiscalía....

P: En ese sentido ¿Cómo es la colaboración con el fiscal?

R: Sí, exacto,... mira, muchas veces, en general cómo lo hacemos; llega la víctima, la preparamos para la entrevista con el fiscal, va a la entrevista con el fiscal, después la traigo yo para acá, para poder hacer el cierre entre los dos, me entiendes y ahí de repente recaudo más información, de repente si es un niño con su mamá, con su papá o con el adulto que venga. Recaudar más información sobre su desarrollo, antecedentes, recabar como más antecedentes que me interesen a mi para mi informe, eso es como lo que ocurre en general.

P: Una vez elaborado el informe ¿la devolución al Fiscal es a través de una conversación?

R: No necesariamente, no la reunión viene antes, lo que pasa es que tenemos un trato súper, como la fiscalía está acá, esta fiscalía local y la unidad está en el mismo lugar físico, como un llamado para acá o yo bajo, o e-mail o teléfono, ...es como...

P: Es mucho más fluido...?

R: Es siempre, sí, acá estamos separados los psicólogos con la fiscalía. Yo tengo solamente esta fiscalía, para mí es fácil eso en realidad, porque (nombra a personas que trabajan en la unidad) tienen que andar, sí, por la región. No tienen la misma rapidez que tengo yo acá, porque ocurre un delito, llega una víctima y yo puedo ir al tiro, que es en general, a menos que tenga otra persona citada u otras cosas que hacer, pero en general lo coordinamos como para el día, ya, en cambio, no sé en(nombra una localidad de la región) no puede coordinar ya voy más rato para allá, sino que es como para el lunes, ya el lunes vengo.... Exacto. ... Ahora lo otro, bueno, es la participación en el juicio oral, que también la puede hacer tengo entendido las asistentes sociales y los psicólogos, pero hasta el momento, solamente he tenido que participar yo, no ha habido todavía muchos casos de delitos sexuales....

P: ¿Es una participación como perito?

R: Como perito, sí, ... perito de acuerdo a lo que dice el código de una pericia, del examen de evaluaciones, de conclusiones y sugerencias, no como la pericia metodológica que implica muchas más sesiones, que intenta explicar muchas más pruebas. Eso yo no lo hago acá, ya....

P: ¿Existe una modalidad a través de la cual las/os usuarias/os realicen una evaluación a la atención psicológica recibida?

R: Sí, hay unas encuestas que se les pasa a las personas para que ellos contesten porque la atención no es solamente del psicólogo, sino que de la persona que la atiende acá. Hasta el momento tengo entendido que es positivo, que es favorable. Lo que pasa que nosotros igual estamos súper medidos con el trabajo, con esos indicadores...

P: En su opinión ¿Qué percepción o expectativas tienen las personas víctimas respecto a la atención psicológica, que acá se les brinda?

R: Mira, de repente, hay gente, hay personas que distinguen entre lo que es ser atendido por una psicóloga y otros que no...yo les explico que no les puedo hacer tratamiento ni nada de eso, pero si les voy a coordinar y me voy a preocupar de dejarlos en alguna parte para que le hagan tratamiento. Pienso que, pienso que eso les gusta a ellos, siempre se sienten apoyados, hay unos que tú les dices que eres psicóloga y ya, te tiran todo al tiro y se van más tranquilos según ellos, pero esos son los menos. Yo pienso que el cambio como grande está en que tú le podai' decir, ya mire si la red, vamos a buscar por todas partes si no tiene, no le podemos

ayudar de esta manera, pero hay un fondo que con el podemos dar aportes para pagarles, por ejemplo, psiquiatras, de repente medicamentos. Yo creo que esa es una parte en que la gente percibe como hartó el cambio... (la misma señora que estaba acá, yo le estaba dando la plata para los bonos de Fonasa, para el psiquiatra)...Lo que pasa si tú tienes una persona que en la mayoría son con tarjetas de gratuidad, por ejemplo, para la pensión, o sea no nos queda otra que la red, cierto, en muy pocos casos nosotros hemos tenido que pagar, creo que han sido con este psiquiatra, por ejemplo, hemos tenido que pagar los bonos completos porque fue una urgencia, porque eran los primeros casos de la Reforma, ahora a parte tenemos algunos contactos con hospitales, con los médicos, nos atienden a las personas con un poquito de mayor de rapidez, a lo mejor eso es malo para las otras que no están, que no son víctimas del Ministerio Público; porque igual nos tratan de ayudar y dar horita, va a lo mejor en desmedro de otras personas, pero ellos nos responden bien en general, en salud, bien.....

P: En su opinión ¿Cómo funciona la Red de derivación?

R: Haber, nosotros trabajamos hartó con el Sename, por ejemplo, un siete, tienen como súper buena disposición, hay un convenio, que se firmó antes que estuviera en vigencia la reforma acá. Ellos nos ayudan hartó con los tratamientos de los niños y con las pericias...lo coordinamos todo a nivel central, como, eh... Sename Regional y la Unidad de Víctimas, ya, y nosotros somos de repente como los interpretes para el fiscal, cachái, a parte como nos mandan informes, como no entienden lo quiere decir... también como traductores....

P: ¿Esa es otra labor que realizan los/as psicólogos/as o es algo ocasional?

R: Otra labor, la otra labor, bueno es interpretar los informes para los defensores de la Defensoría...

P: ¿De la Defensoría?

R: Sí, ...no para los defensores, para los fiscales, pero de la defensoría, preparamos preguntas para los juicios orales.

P: ¿Ustedes realizan capacitaciones a otras instituciones?

R: Sí, mira, hubo un boom, así fuerte, fuerte, antes que empezara la Reforma, ya, era como vivir capacitando al mundo, a los Carabineros, al Sename, a Salud, a todos. Pero después que empezó la Reforma hemos tenido que hacer un repaso con todos ellos, con Salud, con Carabineros, con Investigaciones, principalmente con Carabineros, porque son más personas también, ya, y bueno siempre hay diligencias en que cometen errores con las víctimas...Primero las capacitaciones fueron así como todas planificadas, cierto, para atención a víctimas y testigos y ahora hacemos unas como reactivas, como cuando ha pasado algo en alguna Comisaría...

P: ¿Cuándo ocurre algo así, hay una redefinición del trabajo?

R: Sí, exacto, como ir de nuevo, conversaciones (nombra a la persona encargada de establecer el vínculo)... con la persona de la comisaría de allá, me entiends, como un poquitito para tratar de mejorar las cosas. Lo primero es el hospital, en general los médicos tienen como harta resistencia de... mucha, lo que sea fiscalía, o sea tú le dices fiscalía, esta persona, ni siquiera dicen hay que poner una denuncia o delito y como que no firman los certificados y los informes que hacen. Hay como resistencia, pero han tenido también buena disposición cuando los llamamos y les decimos: doctor tenemos, una víctima, no sé, embarazada, cierto, una niña de 12 años, la tienen en el consultorio, no le han mandado con un embarazo patológico, le hicieron al tiro un cupo, un medico la esta apadrinando, claro

como para las atenciones en el hospital y todo eso. Y con respecto a las funciones que hacemos como psicólogo, que es como una pregunta de delante, siempre van a estar haciendo hartas cosas, esto mismo de las capacitaciones, se me había olvidado pero también es como....

P: ¿Existe un perfil de cargo para los/as psicólogos/as?

R: Mira más que un perfil, yo, haber, no sé si he visto algún perfil mío, ya, lo que si he visto es un cuaderno con los procesos de trabajos, y ahí está claro lo que tiene que hacer o un psicólogo o el abogado de la Unidad o asistente social.... o algunas que lo puede hacer cualquiera.

P: ¿Todas las funciones que ustedes realizan están reflejas en la planificación anual?

R: Claro, y con la averiguación, que nosotros los psicólogos yo creo que tenemos el 95% de los casos son de delitos sexuales, cachái, yo al menos y los otros psicólogos también, los asistentes social tienen como más amenazas, eh... así nos dividimos de esa manera las cargas de trabajo, ya, entonces tiene que ver justamente con las planificaciones que tengamos normalmente...

P: En su opinión ¿Cuáles serían las ventajas y desventajas de las funciones que realizan los/as psicólogos/as en esta Unidad?

R: A mí eso me genera conflictos la verdad, a veces, por ejemplo, cuando me piden una evaluación de una víctima, y si es un hombre, yo creo, considero que el relato no es creíble, pero a la vez la tengo que seguir trabajando con ella como víctima, ya.... Sí, por otra parte pienso que, haber... somos parte del Ministerio Público, ya, entonces piensa que se pierde como cierta objetividad, no ante nosotros, yo trato de ser como lo más objetivo posible obviamente, pero... por ejemplo, ante un tribunal oral, ya, ante un defensor, entonces en ese sentido y pienso que el trabajo a parte que es mucho, es mucho más grande. Porque hay que estar preocupado, igual de la señora, hay que preocuparse de que este yendo al control del médico, por ejemplo, que producto del delito, me entiendes, o al psicólogo, y la vez hay que estar preocupado de entregar todos estos informes porque vence el plazo de investigación. Creo que la carga en ese sentido como que aumenta hartito. Pero por otra parte, yo me pongo a pensar siendo bien práctica; si estos informes ayudan a las víctimas, también es una Unidad de atención a víctimas y también van a tener como supuestamente una repercusión como reparatoria en términos de que se está haciendo justicia para la víctima entre comillas para la víctima, si esto apura un poco más el informe que entrega, por ejemplo, un perito. Yo te lo hablo de lo que me dicen los fiscales, ya, pero "dame tú un informe mientras, yo espero el del perito, mientras con tu informe pido una prisión", cachái, entonces también se está ayudando a una víctima, no de la forma a lo mejor de que está pensada la Unidad, según lo que yo tengo entendido como esta pensada la Unidad de Atención y Protección, cachái, pero igual si se le entrega un aporte que es como....es distinto, pero también.....

P: En su opinión ¿Cómo debería ser la atención de la víctima en la unidad?

R: Hay que difícil esa pregunta. Es bien difícil esa pregunta fíjate, porque por una parte pienso que solamente atención y protección así como de compañía, todo eso, no hay que ser psicólogo, ni hay que ser asistente social, ni abogado, o sea puede ser cualquiera. No hay que distinguir en especialidades, que es lo que nosotros supuestamente estamos en la universidad cinco años para eso, o tal vez mejor no hay que estar cinco años en la universidad para hacer esas compañías, a lo mejor tener algunas características personales como ser empático, tener un buen trato, tener ciertas habilidades sociales, se va poder hacer bien. Ahora como desde

las unidades es un tema complicado para mí, la verdad que igual me produce conflicto, porque a mí me gusta esto que yo estoy haciendo ahora, de repente me cansan muchos problemas, pero me gusta, me causa problemas, hartos problemas como de estrés, siento que la vida es mucho más estresada así como con este tipo de rollo de investigaciones, pero al mismo tiempo, yo creo que uno debe tener súper claro lo que uno puede y lo que no puede hacer, entonces de repente llegan los fiscales así como: "... tengo a alguien ven a decirme si me está diciendo la verdad o una mentira", entonces yo le dije déjame agarrar una bola de cristal para ir contigo, porque como que no cachan en el fondo no es como llegar y decir está diciendo la verdad o una mentira.

P: En su opinión ¿Cuál es la imagen que tiene un abogado, un fiscal de la función que cumple un/a psicólogo/a?

R: Eh... yo creo que depende de la región también, entre región y región. Nosotros tenemos acá, llegaron, si, fiscales de la novena región y ahí empezaron los psicólogos haciendo lo que hacemos nosotros acá, porque supuestamente este modelo está en estudio, cierto, y es lo que nos pide el fiscal regional acá, entonces llegan estos fiscales como con ese modelo de trabajo y claro, ellos, yo trabajo hartos con unos de ellos, entonces es como súper demandante también, hay otros que son más relajados con la Unidad, pero no se si tendrá que ver porque no son delitos sexuales...

P: En su opinión ¿Se le atribuye a la psicología, desde otras disciplinas, atributos que no le competen?

R: chamanística. Claro, casi mágicas...Casi bruja, es que por eso te digo debes de tener claro lo que puedes y lo que no puedes hacer, cachai, o sea de repente por muy, hay relatos que uno no puede nomas, o en el fondo como que no es mi relato, o sea, no tengo por qué evaluar Entonces, ya, ahí se va como a una pericia al tiro, o esa, tampoco es acerca del 100% de los casos, es lo que, es lo que yo creo que puede hacer. Ya, por mucho que me digan: ya, pero dime, pero es la verdad o no es la verdad, yo creo que igual han ido aprendiendo un poquitito porque de hecho no se habla de como veracidad del relato, por lo mismo, ellos todavía no hablan de la veracidad, es como, yo creo que hay que ir poniéndose un poquito sus limites, aunque cuesta porque los fiscales son súper perseverantes y súper demandantes...Por eso te digo, es que como ¡ya!, vamos, pero vamos al tiro, es como que uno tiene que trabajar 100% para ellos, y en realidad hay hartas más cosas que hacer, esto mismo del caso que te derivaron haces meses atrás, que el seguimiento que se le tiene que hacer, hay que tener algunos contacto con las personas periódicamente, no hay que dejarlos... tan votados. Entonces, en ese sentido si tú me preguntas a mí, me gustan las dos cosas, pienso que siendo así como, practica debería gustarme más, solamente el acompañamiento, por esto que te digo, seguir como más tranquila....

P: ¿Cuáles serían los desafíos futuros que se le plantea a la psicología para potenciar el trabajo?

R: Bueno, perfeccionarse hartos más con respecto a todo lo que se habla de investigaciones, ya, a todo lo que, esto mismo lo del relato, yo creo que, mira imagínate un delito de acoso sexual en que una prueba como importante, a parte del testimonio de la víctima, esta sea lo que pueda aportar el psicólogo con su evaluación, como siendo bien objetivo acerca de la experiencia de la víctima, pienso que en eso estamos bien en pañales, a lo mejor es lo que más se ha estudiado por las implicancias que tiene, pero supuestamente no se ha estudiado para estas pruebas y todo, pero yo pienso que a lo mejor se ha estudiado bastante pero que falta hartos, sobre todo aquí en Chile, porque nosotros tenemos hartos modelos de extranjeros,

Europeos o norteamericanos, pero no, no chilenos...Entonces, claro como perfeccionarse mucho más en lo que hay, yo creo que esa es una pega permanente, permanente, permanente...pero que son desafíos, para la... tú me dices desde la psicología, cierto...Ah!... o sea, claro, es que como va ir en directa relación con eso, con el trabajo, con las víctimas...

P: En su opinión ¿Las demandas que se le hacen a la psicología tienen que ver con un desconocimiento de los alcances de la psicología?

R: Lo que pasa es que yo creo que ellos tienen súper claro lo que nos pueden pedir, o sea, de hecho lo piden, es porque como te digo la demanda está minuto a minuto, ya. Ahora, claro...ellos piden esto es lo mismo que te decía: “dime si me está diciendo la verdad o la mentira”, es un desconocimiento de ellos ... por eso también te decía que uno tiene que tener como claro lo que puede y lo que no puede hacer Y también buscar como la forma de ayudar, ayudarles en esos casos, que principalmente van a evaluación mucho más profunda de, que tiene que ver con la pericia, ya, pero si hay desconocimiento y si hay que estar siempre con, tratando de tener, como poniendo límites, siempre hay que estar como en eso, tratando de poner límites, porque en realidad creen que uno es como para todo y la verdad que no es así... si trabajamos bien objetivos, somos capaces de algunas cosas y no de otras...

P: En su opinión ¿La intervención actual que desarrolla la Unidad es adecuada a las necesidades de los/as usuarios/as?

R: Yo creo que falta, creo que falta, a mí me gustaría contar con muchos más peritos así como a la mano, porque si bien es cierto el Sename que es el que nos hace las pericias de la Red, acá, el único, y en con un total de tres, seis, ocho, nueve peritos en toda la región, la demanda es mucho más que eso, ya. Eso en términos de menores de 18 años porque en términos de mayores simplemente no hay, no hay acá un Servicio Médico Legal con psicólogos, con psiquiatras. Entonces, hay una psicóloga pero que no se pronuncia si no es acerca de evaluaciones con el Roscharch, se pronuncia con personalidad, pero no a cerca de lo que le interesa a los fiscales en términos definir si una víctima tiene, por ejemplo relatos creíbles o no creíbles, volvemos de nuevo con los delitos sexuales, ya, entonces a mí me gustaría tener como muchos más recursos para decir, porque ahí a lo mejor yo no tendría que hacer esa pega, sino, que ya vamos a llamar al perito al tiro y que el perito esté al tiro tomando o viendo en una sala la entrevista que está haciendo el fiscal a lo mejor conmigo, cachái, pero que esté el perito pudiendo tener esa información así... en vivo y en directo. Al principio nosotros grabábamos con una cámara, pero eso en cierta medida también va afectando el relato que va dando la víctima.

P: En su opinión ¿Si existieran más peritos en la Región, en qué cambiaría el trabajo que ustedes realizan?

R: Sería menos, sería mucho menos, porque si me dijeran ... tenemos una entrevista, ponte tú a las seis, ya y ahí yo llamo a la perito y viene y está a las seis, y yo también voy a estar ahí, ya sea a través de una sala con espejos o en vivo y en directo... también tendría que estar yo, o me refiero yo; hablando de los psicólogos en general, no es que me crea el ombligo del mundo. Pero me refiero a eso, cachái...entonces, eso, eso incluso le ayudaría, bueno, a toda su investigación van a tener una prueba más y evitamos que la víctima después de un tiempo que sea llamado a la pericia, vaya a otro psicólogo, todo el tema de la revictimización también.

P: En su opinión ¿Cómo se cautela la victimización secundaria?

R: Nosotros tratamos harto, yo este informe que hago siempre se los mando a los peritos, ya, al menos, igual van a estar en la carpeta de la investigación, yo se los mando porque como va harto del relato, para que ellos lo vean y ya, más o menos sepan de qué se trata, para que no tengan la víctima como desde cero, no tengan que...

P: ¿Qué tipo de técnica se utiliza para trabajar con la víctima, alguna proueba proyectiva?

R: No, no proyectiva, hay entrevistas que se llaman, entrevistas que son semi estructuradas con las que se va obteniendo más información; las típicas preguntas que están dentro de la evaluación de la validez del testimonio, ya, que... no se si las conoces, no, ya, son entrevistas que tú tienes que empezar por preguntas abiertas y de ahí las vas cerrando, la idea es que la persona te dé un reporte como sin interrupciones tuyas de lo que le pasó, de lo que más pueda darte de eso. Llos casos de niños que es más difícil de explicar, se les va preparando para ello, por ejemplo, que te relatan a cerca de su cumpleaños, ya... todo, todo eso. Ya, ah! Ya, ¿pero qué mas pasó?, eso pasó antes o pasó después, ya, me dice después, vamos hablar de lo que te pasó, cierto, en ese orden, como que le vas haciendo como una sinergia....con el cumpleaños, a cerca de la verdad y la mentira, este lápiz, esto es amarillo, fucsia...como que se le prepara eso antes de ir hablar con el fiscal, a los niños... a los niños sobre todo, ya, y haber que más les puedo decir, hay como tantas cosas.

P: En su opinión ¿Considera que los objetivos planteados por la RPP respecto al trabajo con las víctimas se han cumplido?

R: En la región sí, en la región, yo creo que una preocupación constante de la División es siempre tratar de mejorar la atención a las víctimas y testigos, de tener como harto material, tratar de capacitar harto. Ahora sacaron para los niños para prepáralos para el juicio, unos juegos que simulan la sala de la audiencia del Tribunal. ...Para esta región yo tengo súper claro que es importante el tema que trabajemos en la investigación, y eso lo hemos hecho...

P: En su opinión ¿Qué aspectos podría mencionar como pendientes?

R: A lo que nos falta, nos falta harto, mira, nos falta, eh...tal vez no depende de nosotros pero nos falta mucho más profesionales en el Servicio Medico Legal, nos faltan la sala, ...una sala de atención especial para las víctimas del Hospital Regional. Nos falta harto con los carabineros, siento yo también de repente se mandan unas...unos, unos condoros más o menos, ya independiente que se les diga y se les manden oficios.... Se hagan sesiones... tal vez ellos hacen empeño, hay personas y personas de otras instituciones, que de repente igual dejan esperando a la gente por horas, le hacen preguntas como súper como victimizante, claro, causan daño a las víctimas y que las hacen sentir súper mal. Y a nosotros así como Unidad nos falta, haber, yo creo que nos faltan hartas cosas, nos falta a lo mejor ordenarnos un poco, porque esto... yo creo que es tan vertiginoso todo, que va como con lo que, con lo prioritario, lo principal... lo principal, de repente, va dejando, eh... como secundario, que es necesario pero es secundario, cachái. En ese sentido pienso que nos falta como ordenarnos más, yo ahora ultimo nos estamos reordenandonos con las pericias, porque como les decía las pericias, los fiscales nos la piden a nosotros, nosotros al Sename Regional y ellos a su centro, después nos avisan y después el fiscal tiene que mandar el oficio...cachái, como un circuito más o menos, pero ahí como, como cierto, harto de controlar la situación; por qué?, porque ahora ya estamos viendo hartas víctimas que después que no van allá, cachái, a la, a los centros, entonces nosotros ahora estamos haciendo, y ellos nos están mandando y esto hace poco, esto hace como 2 ó 3 semanas atrás, y a funcionado bien en estos días, nos mandan

todos los listados con todas las citaciones y yo me coordino con los administradores de cada Fiscalía y ellos me ayudan a que la víctima llegue ese día allá, van a las casas, les entregan el dinero o camionetas de la fiscalía local o nosotros el auto. En el caso mío que es de(nombra la ciudad), pero tengo casos antiguos todavía de la región, pero desde comunas...entonces con...ese trabajo antes no lo hacíamos y ahora lo estamos haciendo y las víctimas ya no nos han faltado a los centros últimamente.

P: ¿Esto funciona también con el soporte también de las Fiscalías Locales?

R: Y de los administradores, si, yo acá mi soporte fuerte es(nombra al chofer) que es el conductor, porque el me traslada todas las víctimas que le pido, en las Fiscalías Locales no, no existe eso y ahí el soporte fuerte son los administradores, harto, con ellos yo me coordino y las psicólogas también.

P: En su opinión ¿Cómo es el trabajo interdisciplinario?

R: Mira, con la asistente social hay algunos casos que yo les pido ayuda a ellos, ya, ayuda en el sentido que... qué haber, algunas necesidades que tenga la víctima, ellos me ayudan, ya, o de repente algunas opiniones, pero son pocas y tal vez eso es parte de lo que nos falta también, en el sentido de lo que te decía “orden as reuniones.

Es una reunión formal en el sentido que tiene un horario, tiene una fecha que siempre, que es los días lunes, durante la mañana, eso, eso es como lo formal y los casos que le tratamos de ver la mirada psicosocial...Y al caso diario, es como de repente mira ...(nombra a otra personas) tengo esto me puedes ayudar.

P: Eso se da en algunos casos?

R: Y eso es en algunos casos, y es como, depende de la necesidad que tu estés viendo en el momento...cachaí, porque esto como les digo es algo con lo que se caracteriza la Unidad aquí es como la cosa vertiginosa.

P: ¿Cuántos casos están viendo cada uno?

R: Si tenemos hartos casos, y en esas condiciones, como de, como de... de estar ahí...

P: ¿Cuántas horas trabajan al día?

R: Horas, trabajamos de 8:30 a 6:30 con una hora de descanso y los viernes hasta las 5:30 con una hora de descanso, eso es en teoría...Yo me he quedado acá hasta las once de la noche, cuando ha sido necesario, no es todos los días, no pa' nada, en el fondo uno se queda hasta que es necesario y nunca es necesario y eso significa un rato más...eh...hay días que me voy a las seis y media también y hay días viernes que me voy a las 5:30, y trato de hacerlo, pero si es necesario venir más...

P: En ese sentido, ¿qué pasa con el tema del autocuidado?

R: El autocuidado está bien abandonado, súper abandonado, ahora de la División tenemos el como, el compromiso de hacer autocuidado, ya, al menos una vez a la semana eh... aunque sean unos minutos...ya.

P: ¿En qué consiste?

R: Tampoco están muy claros...ya, hay una persona acá que está como encargada de un poquitito de armar el autocuidado, porque lo tenemos claro que es una necesidad, pero tal vez

lo dejas como secundario, como te decía no es prioritario; prioritario es tener una víctima, prioritario es hacer un informe, prioritario es...

P: ¿Dentro de sus otras funciones ella tiene que armar el tema del autocuidado?

R: Del autocuidado, claro...

P: ¿El Tutusela es otra función que ustedes realizan?

R: Claro, lo que pasa como te digo también tenemos un turno, la idea es como acompañar en este turno al Tutusela siempre, ya, con el turno hay que partir en la noche...

P: ¿Ese proyecto lo armaron ustedes?

R: El proyecto lo armó el asistente social con..., no las psicólogas, ahí nosotros no nos hemos metido, si en las capacitaciones, ya, pero no en el proyecto mismo...

P: Y con respecto al modelo mismo ¿De qué manera ustedes han ido participando en la construcción del día a día?

R: Harto, sí

P: En su opinión ¿Esta región tiene un modelo particular?

R: Yo por lo que tengo entendido, por lo que hablaba con otro psicólogo, sí, por lo mismo ...cachaf. o sea...Sí, yo tengo entendido eso...

P: En su opinión ¿Este modelo tendría una especie de identidad independientemente al modelo nacional que se establece?

R: Sí, nosotros tenemos directrices técnicas de la División, cachaf... o sea a eso tenemos que cumplir siempre, de hecho están, están eh... como en contacto permanente con ellos principalmente..., pero ella nos baja la información, tenemos esas directrices, pero el día a día lo vamos construyendo nosotros, así de repente con una idea, eh... no será bueno como...es decir, como que el circuito victimológico en el fondo lo hemos ido construyendo nosotros, cachaf... tratando de no reactivizar, tratando de optimizar los recursos que tenemos en la Unidad y en la Red, eh... plata tampoco no hay mucha como para, como para...de repente con las pericias...hubo algunas que se hizo particular y ahora estamos pidiendo más, no sé si nos van a dar, pero están pidiendo más, yo creo que ese es un punto importante que no necesariamente nosotros, la Unidad no tiene que ver con las pericias, no sé en otras regiones como lo hacen, pero nosotros nada con las pericias. Y a medida que fue pasando el tiempo, porque yo creo que también tiene que ver con la realidad de la región, porque, esta región tiene muy pocos recursos, cachaf... es súper pobre en recursos como de la Red; entonces, empezamos como a ordenar las pericias, las pericias de la red. Primero en el Servicio de Salud nos hacían, habían 17 pericias para todos, para la Defensoría, para el Tribunal del Crimen, para el Tribunal de Menores, para la Fiscalía, 17 al año, o sea nos hicieron 2, y después ahora estamos incluso coordinando las pericias particulares, que tampoco estaba, pero si tú miras, a lo mejor es lo más rápido, ya, te queda una pericia lo empezamos a coordinar como particular, como rápido; el administrador hace como todas las gestiones, nosotros tenemos que estar después con los psicólogos, le mandamos las ternas a los psicólogos para que ellos las vean...

P: ¿Esa labor también la tienen que ver ustedes, o sea cotizar pericia?

R: Nosotros no, el administrador, el administrador pero después que la perito empieza con la psicóloga, perdón, con la, con la...víctima, que empieza a trabajar, en el fondo empezamos a

hacer mediadores entre el fiscal y el perito. Hasta que termine su pericia , cachái...y después ya viene el juicio oral, claro, nos preparamos, preparación pa' los... para los peritos para el juicio oral...

P: ¿La preparación a testigos la ven ustedes también?

R: Sí, si la vemos, más la ven las asistentes sociales, pero nosotros vemos todo...

P: ¿Participan el día del Juicio?

R: Yo trato de estar así como... lo que menos pueda, así que mientras declaran mis testigos eh... creo que he estado en todas sus declaraciones y de ahí me vengo, ... todo el día del juicio, no.

P: ¿Por qué algunos casos los toma el asistente social y otros los psicólogos?

R: Sí, se debe solamente a un tema de...mira lo que pasa es que si el juicio es de una causa que yo tengo, lo voy a ver yo, ya, y los juicios, y los casos que llegan sólo para preparación de testigos, en general, en un 99% los ven los asistentes sociales al tiro, ellos se preocupan de sus testigos...

P: ¿Todos los juicios que se realizan tienen implican preparación de testigos?

R: Todos no, no, no todos, ahí son pocos los que no... yo creo que la mayoría sí, porque estaála caracterización, hoy día había uno con circuito cerrado, con biombo...

P: ¿Eso lo ven también ustedes?

R: Sí

P: ¿La caracterización?

R: Los informes, la caracterizaciones, sí.

P: ¿Quién caracteriza?

R: Las secretarias, eh...la secretaria caracteriza, la y, yo nunca he caracterizado...nunca. Sí, si ellos lo hacen, yo no, nosotros no, ninguna de las tres, así de psicólogas hablando no. A ellos les gusta más también, yo creo que tiene que ver con una cosa...el performance, yo le he querido ayudar a la ...(nombra a colega) cuando me han tocado mis juicios, ya, y los informes para biombos también los hacemos acá en la Unidad.

P: ¿Son informes para solicitar uso de biombos... eso los hacen ustedes?

R: Sí...

P: ¿Y el tema del circuito cerrado también?

R: El tema de circuitos cerrados no hacemos informes, pero también pasa por la Unidad, pero eso no lo vemos nosotros, lo ve (nombra a la persona encargada) directamente con el fiscal y de ahí con informantes, ya...Si, con informática nosotros no, no tenemos que estar como ahí corriendo con la cuestión, y eso y de repente hay declaraciones, mira, este miércoles tenemos un juicio así yo diría como el más heavy de la región eh...que también ahí, me tocó estar a mí con el testigo, fueron como tres días intensos... Es de un homicidio frustrado, no sé bien como estaátipificado, pero es como homicidio frustrado...así como días intensos de tomas, de acompañamientos del testigo, si no de la víctima, de toma de declaración del fiscal, y vas haciendo un informe rapidito para la...para la prisión eso más junto a otras pruebas del fiscal por supuesto.

P: ¿Y el tema de los testigos reticentes, eso también se lo derivan...?

R: Sí, sí, sí Eso tampoco me ha tocado a mí, a la asistente social, sí. Lo que pasa es que para nosotros el fuerte, fuerte, fuerte como te digo son delitos sexuales, el 90 y tanto por ciento de mis causas son delitos sexuales y lo mismo con las otras psicólogas...y de repente algunos homicidios también tenemos, como para contención de las víctimas, cierto, no el occiso... para contención y luego dejarlo y eso nos urgimos como hartito para que queden en la Red, centro de víctimas, hospitales, ya cuando la cosa no funciona con..., ya, eso como que también nos corresponde a nosotros, yo creo incluso que pueden haber muchas más cosas que se pueden ir quedando en el tintero...

P: El psicólogo, psicóloga que trabaje en el Ministerio Público tienen, ¿Es un psicólogo jurídico?

R: Yo creo que con esto expertice para allá y forense también por esto mismo, al menos como estamos funcionando en la región, cachái...como que tratar de, de especializar, eso es lo otro yo insisto quiero leer, quiero leer, quiero leer más porque tengo que ir a juicios orales y yo poner mi cara, cachái...entonces, y con qué tiempo por que llego a la casa, así como...

P: Desde su experiencia ¿Es posible la capacitación?

R: El año pasado yo tuve, me dieron acá, la ... la posibilidad de hacer este Diplomado de Psicología Jurídica y Forense, ya, es que me iba todo, me iba temprano los viernes y trabajaba hasta más tarde de lunes a jueves, por el horario, ya, eh...yo diría que tenemos esa, esa facilidades de hacer como cambio de horarios, creo que la tengo, yo este año ando estudiando mediación, pero creo que es como hay que estar capacitándose siempre, yo creo que tiene que ir para allá partiendo de la base obviamente que uno tiene que tener también conocimientos clínicos, porque entonces tampoco es como que puedas hacer...

P: ¿Tienen vínculo con la Asociación de Psicólogos Jurídicos?

R: Sí, yo estaba yendo, no como Ministerio Público, sino que a estos primeros encuentros que hubo, ahora ando media pérdida, tampoco me ha llegado información y yo no he buscado, pero sí, si he tenido como, como una cercanía.

P: En su opinión ¿Existe una definición del quehacer del psicólogo respecto a la atención y protección de las víctimas?

R: Yo creo que hay que ir de acuerdo a las realidades que tenemos, ya, y a las exigencias que tenemos, pienso que todavía no está para nada claro como...como las funciones, o sea yo aquí lo tengo claro, más o menos, cachái, lo que tengo que hacer; sé que no puedo no hacer estos informes, cachái, sé que no puedo dedicarme solamente a acompañar a las personas, eso lo tengo súper claro, porque de acuerdo a lo que nos dice... (nombra a jefe unidad), eh...bueno es como una exigencia o lo que le interesa al fiscal regional y ese sello lo pone el fiscal regional y nosotros obviamente tenemos que obedecer a eso y por otra parte tengo las directrices de la Fiscalía, de la División en el tema de la atención y protección, entonces, como juntar esas cosas. Ahora si tú me hablas de cómo estandarizar el rol, eso está súper en pañales creo yo, o sea no es para nada homogéneo, ya, pero creo que aquí en la región lo tienen más o menos claro; más o menos claro, igual hay hartas cosas que pretenden, que pretenden no sé po', eh...no me acuerdo ahora, pero de repente digo lo tengo que hacer o no lo tengo que hacer...

P: En su opinión ¿Las tareas definidas para el/a psicólogo/a podrían hacerlas otras personas?

R: Claro es que hay hartas cosas que, por ejemplo, yo le he dicho a (nombra a su superior), esto que iba a preparar del juicio oral, a preparar a llevar a la gente al tribunal; siento que gasto una cantidad de tiempo salvaje, sabiendo que tengo aquí un millón de carpetas pendientes, cachái, y ahí también entro de repente en conflicto con esto de dedicarse a una cosa o dedicarse a otra, porque yo allá no ando tranquila, cuando he ido al tribunal y he tenido que esperar a mi testigo, no estoy tranquila, cachái, porque si estoy acá ...onda si estoy como sentada como esperando al testigo, es como chuta ya...por ultimo llego a descansar mejor este ratito...o aprovechar el tiempo lo mejor que pueda, pero en el fondo no estoy tranquila o es como... como que en el fondo podría estar haciendo otras cosas... Claro, hay un millón de cosas que hacer, siempre hay que llamar a alguien, siempre, ese es tú, no sé si hay un día que no llamaste a alguien dejaste pega sin hacer en el fondo; siempre hay que llamar, saber cómo están, eh...poquitito retroalimentarse estar cerca del mismo proceso de las personas quieren informarse, y los fiscales no necesariamente los llaman para informarles, cachái, o sea es la gente es la que se acerca...

P: ¿El seguimiento telefónico lo hacen ustedes?

R: Sí, a mí hay fiscales que me piden un contacto cada quince días; un contacto cada un mes, hay otros que no me piden nada. Pero se entiende que al tiempo debería contactarme yo, porque me dicen: "... y cómo está esta víctima...", entonces, ¡espérate! voy a llamarla por teléfono, pero es como eso...no sé...

P: Por último, Desea hacer otro comentario.

R: Haber que consideren, no creo que no, me evito comentario, me evito comentario...

Gracias.

1.2. PSICOLOGO/A N° 2

P: En su opinión, cómo se relaciona la psicología con el derecho o cómo la psicología se ha incorporado en lo jurídico?

R: Yo creo que como igual viene desde hace años, hay hartos psicólogos que tenían un rol distinto tal vez al que ahora con la Reforma Procesal, se está observando, en el psicólogo, pero igual había una participación del psicólogo dentro de lo que es la psicología jurídica, como se hacían las evaluaciones principalmente.

P: ¿Usted trabajo en algún Centro?

R: Si, yo trabajaba en una unidad de protección de derecho y me tocaba trabajar directamente con los tribunales, realizando informes en lo que tenía que ver con las situaciones delictivas, en términos cuando había niños que fueran víctimas, y también todo lo que tiene que ver con las tuiciones, con las visitas.

P: ¿Era un trabajo relacionado con el victimario o la víctima?.

R: A la víctima. Siempre he trabajado con víctimas.

P: ¿Nos podría comentar en qué consistía ese trabajo?

R: Yo trabajaba con evaluaciones y por ejemplo, generalmente llegaban hartos las cosas como de tuición y donde yo tenía que manifestarme en relación a cuál era la mejor opción para los niños, y hacer informes y enviarlos al tribunal. Yo trabajaba en Rengo, y nunca tomaba muy en cuenta las opiniones de nadie pero igual era entretenido. También tenía hartos que ver con solicitar medidas de protección, informes para evaluar, cuando los padres no cumplían adecuadamente el rol y tampoco había familia extensa sugerirle al tribunal... delitos sexuales también, visitas.

P: En su opinión ¿Cuál es el valor que se le otorga a la psicología dentro del proceso judicial?

R: Hay temas que sólo los psicólogos podemos evaluar, podemos referirnos a él, que se yo, aunque un abogado, un asistente pudiera tener una impresión tampoco tienen como los mecanismos digamos como para poder avalarse.

P: En su opinión ¿La psicología se ha validado dentro de este campo?

R: Poco a poco y le queda un gran futuro, un gran camino por delante también.

P: En su opinión ¿Cómo ha sido el camino?

R: Ha sido lento, como que no ha avanzado, tiene que ver también con el estado de la psicología dentro de Chile, que no hay investigación, por ejemplo las pruebas no están estandarizadas, trabajamos con normas que no corresponden a nuestra realidad. Tiene que ver con el estancamiento...en la psicología y con un montón de procesos no solamente en la psicología en el fondo.

P: En su opinión ¿Es la psicología Jurídica la que mejor se relaciona con el derecho, con lo penal?

R: Lo que pasa es que yo lo entiendo como psicología jurídica y dentro de la psicología jurídica está la psicología forense que va a la par como de la evaluación.

P: En su opinión ¿Con la RPP se le abrió a la psicología Jurídica un nuevo campo a explorar?

R: O sea, yo encuentro que igual explorado pero como que no tenía el valor, como la relevancia que ahora ha adquirido y yo creo que la ha adquirido a través de la Reforma Procesal Penal, porque igual habían psicólogos que trabajaban con tribunales, igual habían psicólogos que hacían tratamientos para las víctimas, o los imputados, igual habían igual estaba el CAVAS, los CTD que también fueron experiencias.

P: En su opinión ¿Cuándo se comenzó a gestionar la Reforma, la psicología fue consultada?

R: No, igual como que la leyes de repente, yo siento que no, que falta un poco como incorporación ahí del psicólogo y podría ser que a futuro fuera más activo a futuro en lo que incluso en leyes propiamente tales, ahora habla de enajenación, términos que igual son un poquito amplios o inentendibles también, que se entienda.....como de asesoramiento, que es como un rol que uno tuviera desempeñar acá.

P: ¿Usted considera que no?

R: Yo creo que poco, desconozco

P: En su opinión ¿Existe diferencia del lugar ocupado por la psicología en el antiguo sistema y en la RPP?

R: Igual yo creo que hay, en la parte de lo que es forense, evaluaciones propiamente tales es bastante importante el rol del psicólogo por ejemplo lo que es la evaluaciones de credibilidad, daños emocionales en delitos sexuales, donde en muchas ocasiones en los abusos por ejemplo son las únicas herramientas con las que se cuenta, los abusos no sólo dejan huellas físicas digamos, y ahí es súper importante el papel del psicólogo también en la parte que es atención, proteger a la víctima, es fundamental. Antes la paseaban de un lado para otro, se evaluaba la cantidad de veces que el juez considerara necesario, era bien victimizado aun más de lo que ya el delito mismo.

P: En su opinión ¿Cuál es el cambio sustantivo respecto al trabajo con las víctimas?

R: Por la parte de protección que yo te decía a la víctima que antes no estaba. Esto de poder ayudarla a interrumpir la situación delictiva y si es necesario cambiarla de domicilio, trasladarla.

P: O sea hay una preocupación permanente, relevante a la víctima.

R: Y eso yo considero que antes no estaba, que antes estaba como que no había alguien que realizara esa labor. Ahora sí.

P: En su opinión ¿Cómo se entendía la protección a las víctimas en su antiguo trabajo?

que ha sido bien reconfortante.....sienten ese como estar protegido, que se sientan como importante digamos, y como fundamentales dentro del proceso y aportar a eso también es gratificante para uno. Igual en general las relaciones con nuestras víctimas son buenas.

P: En su opinión ¿Cuál es el vínculo que se establece con las víctimas?

R: Laboral, igual con límites pero la relación digamos laboral en términos de la ayuda de la atención que uno les pueda entregar, la atención en crisis, el apoyarlos psicológicamente es importante para ellos. Incluso decirles qué es lo que va a pasar, explicarles cuáles son sus

derechos, eso va provocando una reacción alegre, positiva. En el fondo lo que la gente necesita es que la escuchen.

P: En su opinión ¿Qué expectativas tienen las víctimas de la atención psicológica?

R: Sentirse protegido, sentir que hay alguien a la cual tú puedes acudir, es fundamental, que te va guiando también, porque nosotros no hacemos tratamientos, pero si derivamos a la Red existente para los tratamientos que se requieran incluso podemos apoyarlos para la realización del mismo y eso para la víctima es super importante.

P: En su opinión ¿Cuál es el perfil de las víctimas que son recibidas en la Unidad?

R: Igual en caso de niños la mayor parte todos, son niños que vienen de familia con carencias importantes, en todo sentido económico, social, dinámicas súper difusas, con límites no muy claros. Donde generalmente también una de las figuras parentales también sufrió el mismo delito digamos que tampoco.....se repite una madre que no cumple un rol muy adecuado en gran parte de los casos. Yo no se si es un perfil pero en general son familias mal constituidas.

P: En su opinión ¿Ese también sería el perfil de las víctimas que ven las psicólogas?

R: Nosotros las psicólogas acá vemos delitos sexuales principalmente, como intrafamiliares extrafamiliares.

P: En su opinión ¿Cómo es el trabajo con la Red?

R: Si nosotros trabajamos con el Sename, con carabineros, consultorios, en colegios hemos trabajado menos, pero en toda la Red en general, la Red fiscal.

P: En su opinión ¿Cuál ha sido la disposición de las Instituciones de la Red con el Ministerio Público?

R: Yo creo que súper buena, de hecho cuando la Reforma se instaló yo no estaba trabajando acá, trabajaba en una OPD, trabaja directamente con la fiscalía y en general, mi percepción ha sido bastante buena la forma en la que la fiscalía se ha insertado dentro de los organismos ya existentes, bien fluidas las comunicaciones.

P: En su opinión ¿Los profesionales que componen la Unidad son personas con experiencia en el tema?

R: En la Unidad, si la jefa venía del Ministerio de Justicia, ...(nombra a colega) venía del CTD,(nombra colega) en atención a víctimas,(nombra colega) venía del Sename.

P: En su opinión ¿Cuáles son los requisitos que se le pide a las/os psicólogas/os para trabajar en la Unidad?

R: Bueno haber tenido trabajo con víctimas, experiencia, formación en psicología jurídica. Es lo principal digamos, porque en lo que es atención a víctima en los delitos sexuales tiene algún tipo de formación en materia de Reforma Procesal, de pericia.....

P: Respecto a un perfil más de características personales ¿existe algo así?

R: Yo no conocía mi perfil pero igual aquí tenemos como, bueno tenemos buena relación interpersonales, somos acogedores considero yo, porque es difícil trabajar con las víctimas estamos hablando de personas que se han visto involucradas en delitos que son complejos.

P: En su opinión ¿Las víctimas generan un lazo de dependencia con las psicólogas con los profesionales que las atienden acá?

R: Claro eso tiene que ver también con el apoyo que uno le da a las víctimas, como no distanciarse emocionalmente cosa que uno ni siquiera se afecte pero tampoco ponerse a llorar con ellos, entonces no es que yo vaya a salir almorzar con ellos o no sé a fiesta, pero si entender que la persona está pasando por un momento súper complicado que tal vez es una la figura que le resulta protectora.

P: En su opinión ¿El trabajo que realizan los/as psicólogas de la Unidad, lo puede realizar otro profesional u otra persona sin formación profesional?

R: Yo creo que eso igual tiene que ver con las características personales. Yo igual conocí a psicólogos que se involucran, otros que no. Creo que tiene que ver con la experiencia.

P: Desde su experiencia ¿Cómo organizan el trabajo?

R: En la medida de nuestras posibilidades, además nosotras acá(nombra a colega) y yo, trabajamos en las fiscalías locales entonces además estamos saliendo, pero por lo general hemos logramos una buena distribución del tiempo y yo ahora estoy tratando, atendiendo en las tardes y en la mañana hago informes, pero no sólo eso porque preparo para juicio oral, estas haciendo intervenciones en crisis, asesoramiento, acompañamiento a las víctimas, a la familia, estableciendo red, contactos, seguimientos, pero en general yo creo igual...

P: En su opinión ¿La atención psicológica entregada a las víctimas responde a las expectativas de las víctimas?

R: Yo diría que sí, no se si tienen las expectativas en términos de....lo veía un poco más enfocado a que generalmente las víctimas quieren prolongar digamos el tiempo, que uno sea quien le da el tratamiento y tal vez en eso pudiéramos.....no sé, pero en general no ha sucedido, las personas se sienten bien agradecidas, yo encuentro que desde mi experiencia, porque puede que para(nombra a colegas) sea distinto, pero de mi experiencia en general sí responde. Yo creo que tiene que ver un poco con la necesidad de la gente o con ver al psicólogo de una manera distinta, al sentir que están con un psicólogo prestando una declaración se sienten de alguna manera un poco más fortalecidos, más seguros.

P: En su opinión ¿Consideran que el trabajo que realizan es positivo?

R: Si, yo creo que sí, yo siento que sí, lo que creo es que los flujos de trabajo siempre pueden mejorarse entonces indudablemente uno pudiera mejorar los procesos que ya tiene.

P: En su opinión ¿Cuál crees usted son los principales desafíos que se le plantean a la psicología para perfeccionar el trabajo realizado?

R: Es que igual los desafíos están día a día, en cada caso son distintos, yo creo que igual sería bueno como, lo que pasa es que también creo que en cada región debe ser distinto. Entonces indudablemente en Santiago puede que sea distinto a nuestra realidad como región, igual la Red de repente no da a vasto y en lo personal como para poder generar otro tipo de red en la región. Por ejemplo acá hay un solo centro en la región especializados en delito sexual, tal vez generar los recursos de alguna manera para crear otros centros especializados en la atención de este tipo de delitos.

P: ¿Ampliar la Red?

R: Si como en el tratamiento, nosotros no hacemos tratamientos como te explicaba entonces también como graduar las valencias que hay como a nivel nacional digamos y aportar a la creación.....igual hay como pocas cosas. Que además, tiene que ver con una mirada también más bien regional.

P: En su opinión ¿Los lineamientos nacionales tienen una expresión regional?

R: Va a depender de las necesidades del Fiscal

P: En su opinión ¿Cuáles son los desafíos que se le plantean al trabajo de los Psicólogos

R: Acá esta definido, porque yo sé realmente cuáles son mis funciones y hasta donde puedo llegar, yo lo tengo claro.

P: En su opinión ¿Existe trabajo interdisciplinario?

R: Si, en algunos casos. En general uno es responsable de un caso, como te digo los psicólogos vemos los delitos sexuales principalmente pero también hay ocasiones en que uno pide la ayuda del asistente social cuando tiene que ver con algunas medidas de protección que son más significativas.

P: En su opinión ¿El trabajo con los abogados/as y Fiscales es de asesoría?

R: Claro, igual nosotras hacemos informes de veracidad al relato, asesoramiento, tomar declaraciones.

P: Desde su experiencia en la Unidad ¿Qué nos podría comentar acerca del trabajo de reparación?

R: En muchas ocasiones es reparatoria, pero la reparación no sólo pasa por la sanción penal, eso es tan importante para la superación de la situación traumática, para disminuir la sintomatología, es fundamental la parte del tratamiento. Igual la parte penal es importante también es reparatoria como un tratamiento.

P: Para terminar ¿Algún cometraio?

R: Igual es como yo creo, es de construcción la labor del psicólogo y puede evolucionar o no y creo que depende mucho de las características de cada región.

Gracias.

1.3. PSICÓLOGO/A N° 3

P: En su opinión ¿Cómo ve usted la relación que hay entre la psicología y el derecho?

R: Yo en el ámbito de la psicología jurídica estoy hace poco tiempo, antes trabajaba en la parte civil, del derecho civil. En la psicología pero en una cosa muy separada, y lo sentía como así digamos, que estaban súper separadas el mundo del derecho del mundo normativo, de la cosa como concreta y el mundo de la psicología como más amplia, más relativista, como más... En este trabajo en particular, siento que la relación se ha ido estrechando como mucho más, porque además las perspectivas con que se analizan los delitos también se han cambiado un poco. De partida...en el fondo...yo cacho que casi la inimputabilidad no existía, ahora lo ves desde otro ámbito, el ámbito que todo puede ser desde el punto de vista psicológico ser causal de una inimputabilidad y en ese sentido se han ido estrechando, sobre todo a partir de la Reforma Procesal. Ahora, también tengo como la sensación que desde el derecho hay una visión psicológica de los delitos que no está totalmente incorporada, me da la sensación que los abogados siguen funcionando con su esquema de código no más, y cuando necesariamente, ya salió este informe psicológico, ahí requieren del apoyo de un psicólogo para que interprete esta cuestión, para que lo defina, pero tampoco como una cuestión sentida desde el delito.

P: En ese sentido ¿Cuáles serían las tareas de la psicología jurídica?

R: Las tareas, insisto en materia de así como de psicología jurídica formal yo no me manejo muy bien...yo estoy en un proceso de ir aprendiendo y lo que sé lo sé por el quehacer diario acá, pero creo que las funciones deberían de ser contribuir con una mirada más amplia en el análisis de las situaciones, de los delitos, de los atenuantes, de los agravantes, de las circunstancias en que se comete, cómo se desarrollo el delito...Bueno en el ámbito de las víctimas, a reducir la victimización secundaria, evaluar el daño, evaluar consecuencias que van más allá de los delitos en términos concretos también . Insisto, el tener una mirada más amplia, desde afuera, desde lejos, de mirar situaciones globales, más que hechos puntuales. Porque el abogado analiza en el fondo hechos, esto paso, tal persona hace tal cosa, pero no se dan explicaciones como más globales.

P: Desde su experiencia ¿Esto tiene que ver con un ámbito más de asesoría al derecho, desde la psicología?

R: Debería ser. Tampoco los fiscales se manejan, se han ido manejando cada vez mejor, en criterios diagnósticos, con la psicología, con lo que interviene, pero, insisto que para ellos es más accesorio. No es una relación que está tan fundida todavía. Si un abogado se reúne con un psicólogo es para pedirle una visión técnica del informe psicológico, pero no es una visión global de qué pasa acá, de qué sucedió en este escenario, qué puede suceder, qué le paso a ese imputado, qué le va a pasar a esa víctima. No, solamente una cuestión accesorio.

P: En ese sentido ¿Qué lugar ocupa la psicología en el derecho penal, precisamente en este contexto?

R: Ahora, en concreto, yo creo que el trabajo de nosotros, en la relación con los fiscales tiene que ver con la asesoría técnica, en términos...pero también como disposición de la cuestión penal ligado, circunscrito a eso; al análisis como de la prueba, pero no al análisis global de las cosas.

P: En su opinión ¿En relación a las víctimas el trabajo es más focalizado?

R: Ahí como que se separan las áreas totalmente, el trabajo de la víctima es una cosa nada más que del psicólogo.....ahí ya es mi pega y no es mi pega contigo.

P: En su opinión ¿Ahí no hay un trabajo en conjunto con fiscales?

R: En algunos casos sí, pero no como una cosa común, propia de que analicemos juntos para donde vamos con esta víctima, no.

P: En su opinión ¿Eso es positivo o negativo?

R: Compleja esa pregunta, porque en estricto rigor debería de ser como negativo, la idea es que una institución en que las dos cuestiones están como pensando en el delito, en la víctima y la cosa penal deberían de estar como más fusionadas. Pero en la práctica, creo que para efecto más concreto tiene que estar conectada conque tiene que ver más con lo legislativo.....no se si podría ser de otra manera.

P: Desde su experiencia ¿Cuáles son las tareas que realiza a diario como psicóloga?

R: Siempre se parte por la evaluación diagnóstica psicosocial, incorporando todas las variables, eso debería de ser en esencia lo primero, sacar la foto, ver cuál es la película que tengo acá, eso debería ser antes que diseñar estrategias de intervención. Las estrategias de intervención pueden tener que ver con la parte psicoeducativa, de orientación familiar, de consejería, de intervención en crisis en algunos casos, de evaluar la pertinencia en términos de no perder la lógica de la victimización y si la persona requiere o no requiere tratamiento y esa es una decisión que una debe manejar y llevar a buen término, porque de repente una puede derivar a algún lugar de la Red, y no por la institución, sino que por el hecho de realizar la derivación puede ser más victimizante. Y por eso esa instancia, apreciación psicológica inicial, y en base a esa evaluación diseñar toda las acciones tendientes a si es necesario mantener estable a la persona y las condiciones en que llega, porque esta bien, o tiene capacidad de autoreparación, o sino hacer todas las gestiones que son concretas para que la persona pueda volver al estado más cercano del que estaba antes del delito, o en sus efectos un estado mejor a como estaba antes del delito, en esta nueva experiencia incorporada en términos desagradables.

P: ¿Qué otras actividades realiza en lo cotidiano?

R: Todo lo que es materia de protección, cosas que no tienen que ver con el psicólogo propiamente tal, que las puede hacer cualquiera, lo que es orientación en cuanto a las medidas de protección concretas como pasar una alarma, teléfono, a veces puede ser un efecto placebo pero para la gente tiene un valor significativo, la deja más tranquila; cosas como más extremas dependiendo de la situación, medidas más radicales en relación a cambiar a la persona de domicilio, y definir con el fiscal sobre las medidas de protección autónoma, las cautelares y las que puede tomar el fiscal con todos los organismos auxiliares. Y otra área es como la asesoría al fiscal, es como una cosa más técnica de la psicología a partir de tener que evaluar pruebas.

P: ¿Otros quehaceres que tienen relación con la víctima , pero no en forma directa?

R: Por ejemplo la difusión, pero últimamente está bien de capa caída. Acá, cuando recién partimos harta difusión, en términos de la comunidad en general, al principio mucho; los primeros meses fueron sólo difusión. Ahora es como más a nivel institucional, de gestionar, coordinar, reuniones de trabajo, con gente que trabaja con nosotros los CTD, las ONGS, la red Sename, las Municipalidades, pero ahora se hace mucho menos que antes. Principalmente

por la disponibilidad que tenemos, por la carga de trabajo. También hay un monto de otras cosas que hacemos, pero que ahí totalmente la puede hacer cualquiera, no tiene nada que ver con la psicóloga, la asistente.

P: En su opinión, aquí en la Unidad, indistintamente realizan el mismo trabajo psicólogos/as y asistentes social ¿qué ventajas y desventajas tiene eso?

R: Si se requiere de una expertice, por ejemplo el análisis de la prueba, obviamente sí. La Asiste Social maneja un montón de conceptos desde la psicología jurídica, pero en conceptos más técnicos queda un poquito cojo, pero aquí nosotros logramos suplirlo en la conversación, en el diálogo, en el apoyo con el otro. Por ejemplo, yo vengo del ámbito del área social, entonces los conceptos no me son tan ajenos, porque trabajé en programas de pobreza, trabajé siempre con asistentes sociales, entonces los manejos y no me es tan complicado trabajar desde la perspectiva del asistente social. Pero hay cosas más técnicas que hay que consultarlas.

P: En su opinión, con los recursos que se cuenta ¿Qué cree usted que es necesario mejorar en la atención a personas víctimas?

R: Hay un tema con la cosa de las protecciones sociales, que es un tema del que cuesta hacer la vista gorda y es directamente con las víctimas y que está en términos de excepcional acá. Por ejemplo, yo tengo víctimas que no tienen para comer, y en ese sentido como cosas concretas, eso. En términos más globales, yo creo que lograr, a lo mejor en el proceso, por eso no lo veo tan mal, pero el proceso, pero la relación entre la Unidad y los fiscales se vaya afianzando más, que nosotros de alguna manera podamos lograr incorporar en cada uno de estos investigadores, legisladores, acusadores una visión más amplia de los hechos.

P: En su opinión ¿Cómo crees usted que se puede lograr?

R. Yo creo que en el trabajo de día a día, yo también pienso que así como cuando yo entré acá me decían suspensión condicional y yo decía qué es eso, y después del año me manejo con artículos del código y con procedimientos y nulidades y todo. Yo creo que también si a lo mejor se hiciera una evaluación del tema los fiscales también podrían incorporar hartas cosas...no se qué tanto, pero yo creo que en el trabajo del día a día se va a ir posibilitando, va ir creciendo eso y la idea es que se pudiera convertir en una relación que esté más bien fluida. No tan...tan funcional, como para el momento.

P: En su opinión ¿Cuál cree usted que es la percepción que tienen los Fiscales del trabajo que desarrollan ustedes como psicólogos/as?

R: Yo creo que tiene que ver con el asunto de que está separado: es el apoyo a la víctima, y todavía no lo incorporan como un apoyo a al gestión que hace el Ministerio Público. Lo nuestro no sólo es que si la víctima está bien o está mal y ayuda en eso, sino que el vínculo que uno establece posibilita también que seamos un interviniente más activo en la propia investigación, que se comprometa con la investigación, que quiera saber qué pasa acá, que colabore con la investigación y eso me da la impresión que lo tienen como no tan claro, que a lo mejor se ve claro tener que llevar un testigo a juicio, testigo que no quiere ir y va por que el psicólogo le habló. Pero no lo visualizan de que es un proceso de trabajo que uno ha tenido con las personas que ha permitido que ellos ejerzan sus derechos y que ellos permanezcan en un proceso como colaboradores y como responsables también de la situación que les ocurrió. Eso no tengo tan claro que lo perciban así; que trabajamos en conjunto y que trabajos para el mismo objetivo, sino que está como separado, ellos se hacen cargo de las víctimas y sus

problemas y nosotros vemos la investigación. Y no como una cosa, en donde están las dos cosas totalmente ligadas.

P: De acuerdo a eso ¿Qué cree usted que espera un Fiscal que realice un psicólogo?

R: Hacerse cargo de los problemas que han surgido a partir del delito y de búsquedas de alternativas para que esté bien. Pero como una cosa separada de lo que es la Reforma, de lo que es el Ministerio Público, como una institución accesoria. De repente, claro, que sea su soporte para cosas prácticas que son de la investigación como prueba, y ahí le colaboro en eso. También creo que tienen expectativas en términos de que nosotros podemos hacer, mejores entrevistas, un apoyo como sustancial en la toma de declaración y ahí tiene que ver con estos prototipos de las profesiones, es decir hay Fiscales que son geniales para trabajar con personas víctimas de delito, pero como no está dentro de lo que se supone deberían hacer ellos o deberían manejar ellos, entonces que lo vea un psicólogo. Porque el psicólogo si está, tiene la instrucción para trabajar con la víctima, para poder tener una conversación, una toma de declaración que no le afecte, y ahí estamos como medio encasillado, estamos como amarrados.

P: En su opinión ¿El modelo nacional, tiene sus particularidades locales, en términos de su aplicación?

R: Yo creo que en estricto rigor es un modelo único que surge desde la División Nacional, pero sé que funciona bastante distinto entre región y que tiene que ver con el liderazgo que tiene el jefe de cada región. Yo sé que hay políticas que implementa mi jefe, con ciertas visiones particulares del rol de cada uno, del rol de la Unidad de Víctimas, que son casi radicalmente distintas que las de otras regiones. Por ejemplo en otras regiones el psicólogo está todo el día haciendo informes y en esta región no se hacen informes, y eso casi por ley, y no se hacen informes.

P: En su opinión ¿Qué modelo cree usted que es el más apropiado?

R. Yo comparto plenamente la opinión de mi superior. Yo creo que intrínsecamente el psicólogo siempre va a hacer una evaluación, porque de ahí parte todo, como te dije al principio. Pero de ahí, el rol del peritaje es totalmente distinto, al rol de apoyo que creo yo debiera brindar una Unidad de Víctimas. Por una cuestión también creo yo de responsabilidad, una unidad pericial debe estar enfocada, debe estar instruida, debe tener experiencia, tiene que ser más menos neutral y desde la Unidad de Víctimas no es así, no es una cuestión parcial. Es la atención integral, de apoyo integral, entonces ahí entras en una contradicción con la cosa pericial, con la cosa de la confidencialidad también, qué vínculo estableces, que después la información que te dieron la ocupas para llevarla a un juicio.

P: En su opinión ¿Cuáles cree usted que son las expectativas que tiene una persona víctima al ser atendida por un/a psicólogo/a?

R: Yo creo que hay que hacer distinción, por la misma cosa de los prototipos, si lo atiende un psicólogo, estoy mal, o si la víctima es su hijo, él está mal y ella me va a atender y me va a hacer terapia y voy a salir bien de esto. Ahí uno tiene que partir manejando las expectativas, casi como lo primero, yo no le voy hacer terapia, yo voy a trabajar, voy hacer un acompañamiento, la voy a orientar en todo este proceso, vamos a ver que necesidades específicas usted tiene, con qué recursos usted cuenta.

P: ¿Se hace como un encuadre?

R: Además, hay una estigmatización de los delitos, todas las personas que son víctimas de delito, tienen la idea de que tienen que ser atendida por un psicólogo, pero hay un tema de que la persona tiene tantos recursos personales, familiares, sociales; que tiene las capacidades como para pararse sólo y para hacerlo bien, y ahí también hay que reforzar eso.

P: La RPP incorpora a la víctima como un sujeto activo ¿Qué es lo que destaca usted desde esa mirada?

R. Yo insisto en la idea de la perspectiva de derecho, posibilitar que las personas exijan sus derechos en cosas que le atañen fundamentalmente a ella. Porque poniéndose súper frío y calculador cada persona que viene acá es un RUC, y para ellos no es la calificación jurídica, yo soy un robo con violencia, es su vida...es su vida, entonces, yo creo que lo fundamental de la Reforma va por ese lado, de chuta, si es tu vida bien, ven toma esta cuestión y trabájala tú y ve qué es lo que pasa, responsabilízate de tus acciones y de tus actos, desde las cuestiones mínimas, que si vienes o no vienes, si te vas a entrevistar con el Fiscal o no. Eso a la gente la empodera.

P: En su opinión ¿Quién cumple ese rol, de verla como persona y no como RUC?

R: Creo que nosotros. Ahora, tampoco los Fiscales son los malos de la película, son puro RUC, no. Ellos también hacen su propia evaluación diagnóstica al verlos, en decir este caso necesita apoyo y lo voy a derivar, pero esas no son todas las víctimas. Ahí yo creo que el rol de la Unidad de Víctimas es fundamental, y ahí nosotros estamos en constante crecimiento y aprendizaje. De hecho ayer tuvimos un caso en que una chiquitita quería entrar al juicio, y era juicio de violación, entonces, se produjo entre distintos profesionales que estábamos evaluando la situación toda una discusión que era súper rica en relación que si debía de entrar o no entrar a ver el juicio. Ahí está su derecho de poder ser parte de esto que está sucediendo, pero también hay que incorporar el criterio del profesional que tiene que evaluar, qué tan positivo o nocivo puede ser esa experiencia para la persona en el futuro; y en caso que te encuentras con un menor de edad, quién es el que decide...compleja la decisión. Se dio toda la orientación de los pro y los contra de la participación, explicar que era parte de los derechos, pero el Tribunal no la autorizo, pero que se posibilito de que la persona ejerciera sus derechos de hacerse parte.

P: En su opinión ¿Qué pasa con el tema del autocuidado?

R: La institución igual tiene preocupación de todos los funcionarios respecto al tema del autocuidado, para nosotros también es una preocupación constante como equipo de trabajo, y ahí no hay distinción entre psicólogo y asistente social. Yo siento que de repente igual me tiene agarrada la máquina, en ese sentido. Ahora tenemos prácticas de autocuidado que son informales, el ambiente aquí, el dialogo, el compartir, los vínculos de confianza, lo que te permite hacer catarsis, pedir ayuda, recibir ayuda, dar ayuda. Ahora si creo que habría de detenerse un poco más en eso, y diseñar estrategias más completas, que no queden sólo en...por ejemplo en materias técnicas, capacitación. Estamos medios limitados, y en la medida que sabes más sobre las materias que estás trabajando, eso te reduce ansiedades, por ejemplo; temores de abarcan tal o cual cosa, de tal o cual manera. Ahí estamos medios cojos.

P: ¿Cómo Se siente haciendo este trabajo?

R: A mí me encanta. Me encanta. Yo cuando estaba estudiando psicología fantaseaba con un trabajo como este, pero no existía, ni había posibilidad alguna. Además tiene que ver con experiencias personales muy fuerte, que me pasaron con materia jurídica, y que ahí yo sentía

como el vacío, de que estás sola, qué es esta cuestión, de qué tienes que hacer, yo en mi mente infantil de aquella época pensaba en que sería bueno que hubiera gente que te apoyara, te orientara, que te encaminara en estos temas. Cuando apareció, dije ¡existe!. Yo me siento super cómoda porque me gusta la parte jurídica. Generalmente se piensa que el psicólogo aquí va a sufrir porque pierde la clínica, pero tampoco la pierde, a lo mejor desde lo estricto, de lo formal, sí la pierde. Pero para mí, en este momento a un año y medio casi de esto, no he sentido pérdida, sino que he sentido pura ganancia.

P: Por último ¿Quiere hacer algún comentario?

R: De repente se puede mal entender que la relación nuestra con la parte jurídica no es buena, yo te insisto en eso, creo que es un proceso, creo que hemos ido aprendiendo todos, pero un proceso que está recién partiendo y de que tengo todas las esperanzas, de que va llegar un momento en que las cosas van a ser súper fluida y que para las cosas que para mi son obvias en términos psicológicos o sociales, para el Fiscal también van a ser obvias y también al revés, que cosas jurídicas que para él son obvias también lo van a ser para mí. No lo siento como una cosa de que allá están ustedes y acá nosotros, y que estamos totalmente separados. No, siempre hay una relación colaboradora y que está en proceso de irse afianzando cada vez más.

1.4. PSICÓLOGO/A N° 4

P: Desde su punto de vista ¿Cómo ve usted la relación entre la psicología y el derecho?

R: Mira la primera relación que se me viene a la cabeza es la siguiente a grandes rasgos en términos como muy amplios, la psicología es el estudio de la conducta humana y yo entiendo que el derecho dentro de sus funciones principales tiene por objeto regular la conducta humana. Es decir, poner normas o leyes que permitan hacer que el convivir entre los seres humanos sea lo más armónico posible y con la menor cantidad de conflictos, entonces entiendo que ahí hay como un punto de convergencia. Ambos de alguna medida y desde ópticas distintas trabajan el tema de la conducta humana, entonces creo que la contribución que la psicología hace al derecho tiene que ver con eso, con facilitar que esta regulación de la conducta humana se haga de un modo en que respetar los derechos de las personas tratando de disminuir al máximo los conflictos que se generan. Básicamente, esa es como la primera idea que se me viene a la cabeza.

P: En su opinión ¿De qué manera la psicología se ha ido incorporando a lo jurídico?

R: Yo creo que de a poquito la psicología se ha ido haciendo espacio dentro de lo jurídico y se ha ido validando en el sentido que en el fondo ha demostrado que hay un aporte que sólo se puede entregar desde la psicología, que tiene que ver con explicar la conducta humana, con poder predecir ciertas conductas y comportamientos que facilitan después el tema jurídico.

P: En su opinión ¿A la psicología le ha correspondido demostrar esto?

R: Claro y yo diría que la psicología que comulga con el derecho, con lo jurídico es la psicología positivista, la psicología científica es la psicología que se ha hecho valer, porque la mirada jurídica es súper positivista todo tiene que ser comprobable a través del método científico. Entonces y ahí sí haría una salvedad que es un área de la psicología o un tipo de psicología la que se relaciona con el tema del derecho, pero no es toda la psicología, yo creo que la psicología es mucho más amplia.

P: En su opinión ¿Cuáles son las tareas dentro de ese ámbito de la psicología que desarrollaría un psicólogo en el ámbito jurídico?

R: Ya, yo diría básicamente, hay como se me viene todo el tema como de la criminología y la victimología, yo creo que es ahí donde hay como una relación súper estrecha porque la psicología ha estudiado todo el tema de las víctimas, también ha hecho estudios a nivel criminológico acerca de cómo se comportan ciertos perfiles de delincuentes y yo creo que ahí hace un gran aporte en eso, en el área de la victimología y la criminología.

P: ¿Específicamente, cómo?

R: Yo diría que básicamente se trata de que las personas... Es como el tema como del dolor, del daño, es básicamente el daño emocional. Una persona que es víctima de una situación de un delito, es una persona que uno esperaría que tuviera algún tipo de daño y yo creo que ahí uno como psicóloga interviene e intenta primero evaluar, evaluar qué tan profundo es el daño, evaluar si es que ese daño tiene que ver efectivamente con la experiencia delictual o tiene que ver con otras cosas. Porque muchas veces cuando uno trabaja con víctimas al hacer una evaluación se da cuenta que parte de la sintomatología que presenta es reactiva a la experiencia delictual por decirlo de algún modo, pero hay otra parte que no tiene que ver necesariamente con la parte delictual, tiene que ver con la forma en cómo esa persona con sintomatología previa que se exagera o se acentúa producto de este estresar que se agrega. Entonces ahí uno tiene que empezar a despejar. Yo diría que evaluando, tirando línea de

intervención porque una vez que uno tiene más o menos claro el nivel del daño, con qué tiene que ver ese daño, uno puede plantear como líneas de intervención donde es súper importante ahí el tema de que vaya en armonía o en coherencia con el tema jurídico.

P: En su opinión ¿Cómo se logra esa armonía?

R: Yo diría que eso se logra, por ejemplo, en este trabajo en coordinación con los Fiscales, son los que llevan la investigación. En el fondo pregunta hacia donde va la investigación, porque ahí uno empieza a trabajar expectativas con las víctimas, por ejemplo no sé cosas que yo he aprendido en la pega, el delito de amenaza que es un delito que a nivel emocional que provoca mucho malestar en las mujeres, llegan con una sintomatología súper, como de tiempos traumáticos donde recuerdan lo que les pasó, con mucho sentimiento de temor y con expectativas de que al tipo lo metan preso. Y en el camino he aprendido que el delito de amenaza es un delito que tiene una pena muy baja y por lo tanto, si es que algún día se lo llegará a condenar por decirlo de algún modo nunca va a ser el castigo la prisión, será una multa, será que se quede firmando, serán otras cosas. Entonces, ahí uno empieza a trabajar con eso, las mujeres el tema de las expectativas y tratar también como de entregarle herramientas y poder visualizar otras soluciones que vayan también más allá sólo del tema jurídico, porque el tema jurídico no les va a solucionar la vida.

P: Desde su experiencia ¿Tienen expectativas como cierre del ciclo con el tema de la sanción penal?

R: Claro, muchas de ellas o te dicen, pero por qué no lo sacan de la casa, por qué no se lo llevan preso. Entonces empiezas a explicarles que no es posible tomarlo preso, entonces ahí uno como que hace un trabajo de expectativa de ir tomando, de ayudarla a visualizar también otras alternativas de solución que tienen que ver con ellas y que puedan ir, que sean compatibles también con el tema jurídico.

P: Cuándo la Reforma comenzó a gestarse ¿Usted tiene antecedentes respecto a si la psicología fue consultada?

R: La verdad, la verdad, te mentiría, no. Pero lo que yo si intuyo o deduzco es que en algún momento alguien tiene que haber problematizado el tema del trabajo con la víctimas, de los derechos de las víctimas, y ahí se tiene que haber propuesto lo de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos que forma parte de la Fiscalía. Y que yo entiendo es como súper novedoso, porque en otros países dentro de la Fiscalía no está incluida esta unidad entonces sé que es como una postura súper innovadora, pero en detalle la verdad es que no sé.

P: En su opinión ¿Cómo se incorporó la psicología?

R: Yo creo que la psicología ha jugado un papel súper importante, a través de la historia y en ese sentido era lo que yo trataba de comunicar antes, que se ha ido validando en la medida en que se ha puesto más rigurosa en sus técnicas de evaluación. Se ha puesto más rigurosa en su capacidad para predecir ciertas conductas humanas, en su capacidad para explicar y para modificar también ciertas situaciones, creo que de a poquito si se ha ido validando y las veces que ha intervenido en el ámbito jurídico al parecer ha dado buen resultado y así se ha ido haciendo el espacio.

P: En su opinión ¿Esto tiene que ver con la rigurosidad?

R: Eso es la explicación que me doy yo, porque el marco del derecho jurídico, era un poco lo que hablábamos denante, es un marco súper positivista entonces me da la impresión que en la medida que la psicología ha podido ir dando respuestas más precisas a ciertas interrogantes eso ha permitido que se haya ido validando.

P: En su opinión ¿Cómo se integra el tema de los DD.HH?

R: Yo creo que ahí esta el tema de la conciencia, yo entiendo que antes todo el tema de la criminología estaba con la mirada súper puesta en el agresor, en el delincuente, es que hay tantas formas como lo nombran tratando de explicar por qué actuaban así, cómo pueden controlar eso, cuáles serían los castigos más proporcionales. Y siempre la víctima estaba como en un lugar súper secundario y en algún momento de a poco se empieza a hacer como más visible la víctima y a tomar conciencia que hay todo un tema de victimización primaria, que tiene que ver con el impacto que tiene en la persona el haber vivido una experiencia delictual, después todo el tema de la victimización secundaria, que tiene que ver un poco con la reacción del entorno frente a su delito y por todas las diligencias que tiene que pasar para que ella colabore con el proceso penal. Y yo creo que ahí de a poquito se fue haciendo conciencia y a mi entender los derechos de las víctimas están totalmente, en el fondo son coherentes con los derechos humanos.

P: En su opinión ¿De qué manera el enfoque psicológico ha contribuido a esta nueva mirada?

R: Ahí es donde la psicología hace su contribución y ahora que estamos hablando se me viene a la cabeza, lo que yo he estudiado sobre victimología, en el fondo ha sido cómo los autores de a poquito han ido haciendo conciencia y sé que hay estudios como de los años 40 de los años 50 de a poco, en el fondo hablando acerca de las víctimas y de cómo estas víctimas por qué son víctimas de delito. Creo que se empieza a incluir con lo jurídico. Pero creo ahí que es la psicología la que ha hecho los estudios, las investigaciones, también en ayuda de la psicología, pero la psicología ha hablado mucho acerca del tema de las víctimas que de a poquito ahí es donde se ha ido incluyendo, todo el tema de la psicología jurídica.

P: En su opinión ¿Cuál ha sido el recorrido de la psicología en el trabajo con víctimas?

R: De lo que yo conozco, por supuesto, que todo el tema de la evaluación que yo creo que es un primer punto, que para lo jurídico, es súper importante porque en la medida que uno tiene una buena evaluación después puede llegar el Fiscal o la persona que sea y decir bueno el psicólogo perito me dice que la persona producto de la situación que vivió tiene toda esta sintomatología y eso es un implemento súper válido. Yo creo que el tema de la evaluación. Después el tema del acompañamiento durante el proceso penal, todo el tema de poder ir ayudando a la persona a enfrentar las distintas instancias que tiene que vivir durante el proceso, a que durante ese camino no vuelva a sentirse victimizada de algún modo y yo creo que ahí es donde la unidad hacen un trabajo súper importante. Desde el acompañamiento al servicio Médico Legal y hacer que esa instancia para la personas sea una instancia que de algún modo tenga un sentido, yo siempre he tratado de hacer eso por las personas cuando vamos camino al Servicio Legal, explicarle cuál es la importancia de esto para la investigación que uno entiende, que, por ejemplo, después de haber sido violada tiene que ir donde un médico que la examine. No es algo muy cómodo pero en la medida en que uno les ayude a otorgar un significado a esa acción que están haciendo de ir al Servicio Médico Legal, la disposición cambia y la experiencia cambia. Entonces la evaluación, el acompañamiento, el sugerir líneas de intervención para poder reparar, yo creo que el tema de

la reparación es súper importante, yo veo como esas tres grandes áreas y el tema pericial que lo incluyó dentro del primero que es la evaluación.

P: En su opinión ¿Cuáles son los cambios que desde la psicología se han introducido al trabajo con las Víctimas en el marco de la RPP?

R: Lo distinto y lo que a mí me ha llamado la atención es que efectivamente no sólo tiene que ver con reparación, y no sólo con evaluación. De hecho nosotros mismos, como psicólogos de la Unidad no hacemos evaluaciones que sean utilizadas como medios de prueba en el juicio. Sí hacemos una evaluación clínica, yo me reúno con una víctima que me derivan y veo que esta señora ha estado súper mal, con síntomas de origen depresiva, busquémosle terapia yo no hago directamente la terapia. La evaluación y la reparación no son tan nuevas, si no que estaban consideradas anteriormente en el trabajo con víctimas, yo diría que lo nuevo tiene que ver con hacer aportes desde el conocimiento psicológico a ciertos procesos jurídicos, por ejemplo ayudar a los Fiscales a interpretar un informe y a partir de ese informe crear una línea de interrogación para el día del juicio. Hacer más compleja la mirada frente a ciertos fenómenos y no es tan simple cómo, por qué pasó esto, después esto, no es tan línea causal. La preparación de las víctimas y de los testigos para el día del juicio, que es súper importante que las personas, yo siempre los entiendo así en el fondo las personas han pasado una experiencia que ha sido en general negativa, que al menos lo que le provoca no son sentimientos gratos, entonces ayudarlo de algún modo a que el proceso penal les permita integrar esa experiencia a su historia de vida y darle un sentido, que de algún modo sea reparado, yo creo que ahí es como un tremendo aporte que hacemos.

Eso sería como lo novedoso y el aporte que está haciendo la psicología actualmente y el trabajo en conjunto con los Abogados, con los Fiscales.

P: Desde su experiencia ¿Cuáles son los criterios para definir los casos que asume la Unidad?

R: Hay ciertos criterios que utilizan los Fiscales para derivar a la Unidad de Víctimas y yo diría que dentro de la gente derivada uno va seleccionando, con ésta el tema principal es la reparación, con ésta otra el lograr que la persona vaya al juicio, que dé un testimonio y para mí como psicólogo, que además sea una experiencia constructiva, que yo creo que ahí uno pone de su cosecha como profesional. Porque al Fiscal lo que le interesa es que vaya y dé un buen testimonio, pero para qué vaya y dé un buen testimonio a mi juicio, tiene que ir agrada al lugar, y tiene que encontrarle un sentido y tiene que tener una disposición para que entre los dos revisemos el tema de su testimonio, del relato y finalmente crear ahí una relación de confianza, es súper importante que haya una relación de confianza con la gente que uno trabaja.

P: En su opinión ¿SE responde a las expectativas de las víctimas?

R: Yo he visto una gama súper amplia, el lado como más positivo, he visto gente que es súper colaboradora, que desde el momento que ponen la denuncia en adelante tienen ciertas expectativas que se van cumpliendo dentro del proceso penal. Que además, son personas abiertas a que uno trabaje con ellas las expectativas, cuando uno les explica que aún, cuando equis cosa para ellos es muy importante, ya no es competencia de la Fiscalía, que es imposible que nosotros como Fiscalía satisfagamos esa necesidad y lo entienden, esas personas generalmente terminan con una percepción súper positiva de la intervención que se ha hecho desde la Fiscalía y además muy reparada porque yo creo, que todo el tema penal si es que uno lo enfoca y lo trabaja con la gente puede ser una instancia en sí reparadora. Y para

otros no, otros lo viven como una obligación, como por favor no me molesten más, yo nunca quise seguir con esto y ahí es súper complicado.

P: En su opinión ¿Existe diferencia entre el modelo nacional y el quehacer cotidiano de esta Unidad?

R: Lo que yo también entiendo es que ahí existe un proyecto o un programa, que define ciertas líneas de trabajo. Las formas en cómo se tiene que intervenir y que ha estado como súper bien pensado, pero eso decanta en las distintas regiones de modo distinto y yo creo que es como poco organizacional, igual cada equipo tiene ciertos estilos de funcionamiento particular, pero siempre adecuándose al esqueleto, al modelo principal, nunca por la libre, es flexible el modelo. En donde en el fondo, uno sabe que tiene que hacer intervenciones, por darte un ejemplo, como lo hacemos nosotros probablemente es distinto como lo hacen en Rancagua y probablemente como lo hacemos entre nosotros también es distinto.

P: En su opinión ¿Qué aspectos deben estar siempre presentes?

R: El marco a respetar está definido, nosotros tenemos un documento donde dice que las intervenciones ...por lo tanto tiene que ser entre dos a tres sesiones algo así y está definido.

P: En su opinión ¿Cómo podría potenciarse el trabajo?

R: Yo creo que básicamente, pero es como un tema súper organizacional, yo creo que la calidad del trabajo es super buena, yo encuentro que está bien pensado, pero si creo, que quizás la carga de trabajo es muy alta y eso impide a ratos poder hacer intervenciones con la profundidad que uno quisiera o con la dedicación que uno quisiera. Básicamente eso, yo diría que disminuir la carga de trabajo de los profesionales, para en vez de tener 200 casos tener 100, pero poder hacer un trabajo de mejor calidad, aún yo creo que el trabajo es de muy buena calidad, pero aumentar incluso más la calidad, disminuyendo un poco la sobrecarga de trabajo, porque hay veces que uno dice 'no llame a la Sra.' y tenía que haberla llamado. Es alta la demanda.

P: En su opinión ¿Cuáles serían los desafíos que se le presentan a la psicología para poder hacer un mejor aporte?

R: Esta es una opción súper personal, mi opinión es la siguiente; yo creo que existe una psicología que desgraciadamente es ..., que se ha ido validando, dentro del área jurídica, es una psicología súper tradicional, por ejemplo el tema psicoanalítico, si un psicoanalista dice que el imputado tenía el impulso tanático, nadie le puede rebatir eso y es un axioma, como un absoluto, nadie se lo va a cuestionar. A mi juicio, de repente hay explicaciones sociológicas como de psicología social, de la psicología más constructivistas, que a mi juicio son descripciones mucho más ricas, mucho más macro, menos restringidas que las otras, pero aún no son lo suficientemente validadas como para poder utilizarlas dentro del área jurídica.

P: En su opinión ¿Por qué todavía no se logra validar o qué debe ocurrir para que se validen?

R: Lo que yo creo, que lo que tiene que ocurrir es que estas nuevas líneas de la psicología en el fondo aumenten sus estudios, porque finalmente a través de los estudios es que se validan. Si yo digo que hay un sociólogo que hizo un estudio y que el estudio tiene tanta validez y confiabilidad y dice que en general hay significados que se construyen socialmente y que esta persona a partir de este significado que había en su familia paso tal caso, pero lo respaldo con una investigación el día del juicio no me van a alegar.

P: En su opinión ¿Cómo evalúa el trabajo interdisciplinario?

R: Ese es un tremendo desafío, yo creo que lo interesante también acá que si es un enfoque súper multidisciplinario, tiene la mirada psicológica, la mirada del derecho, la mirada de los asistentes sociales que trabajan en la Unidad que son un tremendo aporte. Yo creo que en la medida en que nos vayamos validando entre nosotros las intervenciones y todo el trabajo puede ser mucho más enriquecedor.

P: En su opinión ¿Está definido el rol del psicólogo, el rol del abogado?, ¿Cómo es la forma de trabajo?

R: Se supone que acá es indiferenciado y de hecho es una de las cosas que a mí me dijeron en la entrevista; 'usted es una psicóloga', porque yo me he dedicado mucho al tema clínico, entonces que 'aquí uno no hacía terapias', no hacía, se utilizaban herramientas de la psicología clínica pero se supone que aquí no hay diferencia, todos tenemos este manual que nos dice cómo hay que hacer el trabajo. Dónde hay la distinción, que de repente los Fiscales que te dicen, sabes que necesito que me venga a apoyar una psicóloga ¿y por qué e? Porque tienen un informe psicológico que necesitan que le ayuden a entenderlo, pero en general, trabajamos a la par, entonces es un trabajo súper social y victimológico, por eso es que yo lo entiendo bien desde la victimología.

P: En su opinión ¿Cuál es el perfil del psicólogo que trabaja acá?

R: El perfil del profesional, en el fondo es profesional más que psicólogo. Son psicólogos y asistentes sociales, no hay otra profesión, no hay educadores, no hay sociólogos y yo intuyo que tiene que ver porque ambos tenemos formación de trabajo con las personas, porque el sociólogo es igual un tema como más abstracto, más teórico.

P: En la División nacional hay un sociólogo

R: Pero yo me imagino que ese sociólogo no debe hacer atención directa con el público. Me imagino que están en un trabajo más intelectual, no lo sé, igual sería interesante averiguarlo, que sean personas que tienen formación en el trabajo con gente que hayan tenido experiencia en el trabajo con gente y que tengan una mirada desde la psicología y la sociología.

P: ¿Se hacen informes?

R: Tratamos de no hacer informes, pero hay veces que tenemos que hacer informes

P: Cuando es necesario hacer un informe ¿lo hace el/a psicólogo/a o el/a asistente social?

R: No, por ejemplo una amiga estaba haciendo un informe social y era psicóloga y yo creo que a asistentes sociales también le toca hacer afirmaciones acerca de estados emocionales de la víctima.

P: ¿Esto tiene que ver con la experiencia y también el modelo, que ustedes han tratado de mantener acá?

R: Sí

P: En su opinión ¿Esto permite una maximización de los recursos?

R: Exacto y además que nos consultamos entre nosotros, hay un trabajo súper de equipo.

P: En su opinión ¿Existe un rol del psicólogo/a definido en el marco de la RPP?

R: Yo creo que hay un camino, porque incluso llama la atención que dentro de los mismos Fiscales o la misma gente que trabaja en la Fiscalía no saben bien lo que hacemos. Ah ¿ustedes también hacen eso? Yo no sabía, entonces yo te puedo pedir que me ayudes en esto y ellos no tienen bien claro cuál es nuestra función e incluso muchas veces nos piden colaboración al final, para pura contención emocional, se les pone a llorar una señora arriba y te llaman para que la contengas. Yo creo que falta divulgación, falta informarle a los otros acerca de cuál es nuestra labor y las veces que se ha hecho un trabajo, por ejemplo yo fui a un juicio oral la otra vez, que me llamo mucho la atención porque cuando hubo que armar los alegatos de clausura, que es el discurso final que entrega el fiscal como para cerrar el juicio, estaba el Fiscal, estaba yo, había otra abogada que era especialista en delitos sexuales, porque era un juicio de delito sexual y había otra fiscal más especialista en delitos sexuales y entre los 4 ó 5 armamos un alegato de clausura y quedó pero espectacular súper bueno porque cada uno aportó desde lo que sabía y me llamo la atención porque hubo un par de comentarios que yo hice que el Fiscal los consideró y yo creo que sinceramente otra persona no los habría considerado.

P: En su opinión ¿Qué opinión cree usted que tienen los otros profesionales de la labor que realiza el/a psicólogo/a?

R: Yo creo que de a poquito es más positiva, sobre todo por ejemplo, yo creo que más que la diferencia por profesión yo creo que tiene que ver con la relación que tienen con la Unidad. Hay algunos que nos sacan el jugo y saben súper bien en que les podemos contribuir y hay otros que no tienen mucha idea y te mandan como casos muy puntuales, por ejemplo acompañelo al Servicio Médico Legal, cuando uno puede hacer mucho más que eso, yo creo que más que por profesión, tiene que ver por persona, por profesional que se ha preocupado de interiorizarse del trabajo que hacemos.

P: Por último ¿Algún comentario?

R: Quizás el comentario más, es decir que esto es una pega super linda, que el trabajo que se hace de verdad creo que contribuye significativamente a la comunidad, yo creo que las personas hoy tienen la posibilidad de tener un apoyo distinto que no había antes y eso a mí al menos me deja tranquila. De saber que vamos bien encaminados, creo que esto tiene mucho sentido que hay muchas personas que salen de aquí tranquilas, aliviadas, reparadas, ya por el simple hecho de haber pasado por un proceso penal y que no ha constituido necesariamente una instancia de revictimización como era en el sistema antiguo.

1.5. PSICOLÓGO/A N° 5

P: En su opinión ¿Cómo se ha ido incorporando el trabajo con personas víctimas al interior del Ministerio Público?

R: Bueno, yo creo de verdad que un poco, el tema de atención a víctimas y testigos empezó en el Ministerio Público como parte del tema, sobre todo de protección a las víctimas, como parte del rol constitucional que le correspondía al Ministerio Público, pero sin realmente un diseño de qué iba a significar realmente esta atención y protección a las víctimas en el marco de la nueva Reforma al interior del Ministerio. Entonces en esa época 2000, 2001 a fines del 2000 – 2001, se nombra a la Gerente de la División de Atención a Víctimas y Testigos (se da nombre) y ella visualiza que el tema de la protección es el tercer deber institucional del Ministerio Público, es tan importante como los otros deberes del Ministerio Público; ejercer la acción penal y acusar, no cierto. Entonces, ella lo ve como fundamental y en función de su gestión va conformando equipos, equipos que en un inicio estaban mucho más focalizados en una mirada jurídica ya, de hecho, entra ella, después entra un subgerente o un segundo a bordo también abogado y en las unidades regionales entra un abogado como jefe. De hecho todos los abogados, todos los jefes de la Unidad de Atención a Víctimas son abogados y posteriormente se dan cuenta a poco andar con una mirada bastante progresista del tema de la atención a víctimas y una mirada bastante más amplia que lo netamente jurídico, de que la atención a víctimas no puede ser sólo desde una perspectiva jurídica y empiezan a hacer todo un trabajo para incorporar otros profesionales y así entran, bueno más abogados pero a nivel de la Fiscalía Nacional, pero también entra una psicóloga, posteriormente entra un sociólogo, después vuelve a entrar otra psicóloga.

Después hablo en período actual y en la Unidad Regionales de Atención a Víctimas también se van conformando equipos interdisciplinarios, entonces en esta conformación de equipos interdisciplinarios yo creo que el primer paso fue ver cómo aportaba cada una de las disciplinas a la atención de las víctimas, cómo aportaba la psicología, como aportaba el trabajo social, como aportaba el ámbito jurídico a la atención de las víctimas. Yo creo que era como un poco y también como bastante ir aprendiendo, haciendo o sea de alguna forma la práctica fue lo que llevo también a ir sistematizando modelos de intervención, etc. También nadie tenía muy claro al interior, cuando empezó la Reforma qué era lo que se les podía demandar, también tanto a estos psicólogos, a estos asistentes sociales del Ministerio Público. Pero de alguna forma (nombre primera gerenta) con todo su equipo empezó como a ir delimitando algunas acciones, ciertas funciones, ciertos roles, etc., ahora para el tiempo cuatro años casi y hay un cambio de la Gerencia de la División y empieza como a sembrarse un concepto de victimología, de victimólogo ¿qué significa en el fondo ser victimólogo? Significa que cualquier disciplina puede apuntar y aportar en la atención de las víctimas si es que tiene una formación específica en materia de atención a víctimas, o sea, pueden aportar los abogados, pueden aportar los asistentes sociales, pueden aportar los sociólogos, etc., Entonces al cambiar un poco este concepto a victimólogo, te permite también, de alguna forma, o sea, primero los victimólogos, después los psicólogos y es una diferencia de ser psicólogo especialista en atención a víctimas, ya es un poco la lógica.

P: En su opinión ¿En qué consiste este enfoque?

R: Lo que pasa es que tú puedes ver como la psicología aporta, apoya a la atención de las víctimas pero es súper importante que como que el victimólogo tiene una mirada mucho más, más que impresionaría, casi un poco transdisciplinaria diría yo, esa es mi perspectiva teórica, respecto al tema. Es un tema que estamos en construcción ideológica, que es como una mirada victimológica al problema de las víctimas al interior de la Reforma Procesal Penal

específicamente del Ministerio Público que es claro. La psicología aporta desde una especificidad, el trabajo social aporta desde una especificidad, pero sin embargo es importante como salirse un poco del rol. Ahora, independiente de esta postura de victimólogo, la postura anterior de qué eran psicólogos al interior de una Unidad de Atención a víctimas en el Ministerio Público lo que evidentemente nunca hemos sido, ha sido psicólogos en la línea tradicional clínica, clásica o sea de hecho las personas que conformamos esta División, una tiene la formación de psicólogo social, yo tengo una formación de psicóloga clínica y la otra psicóloga que entró después también tiene una formación de psicóloga social, o sea no entendemos la atención a las víctimas como una atención terapéutica, al interior del Ministerio Público. Yo creo que eso debe haber sido algo común que te deben haber dicho todos los psicólogos, o sea que entendemos como atención a víctimas del punto de vista psicológico, es como apoyar desde una perspectiva integral, cuando decimos integral, decimos también fuertemente emocional pero también social a las víctimas para que pasen durante el proceso penal

P: En su opinión ¿De qué manera las directrices nacionales se asumen en las URAVIT?

R: ¿Cuáles han sido las orientaciones de la División Nacional en relación a ese tema?, independiente de que exista variabilidad regional, porque esta variabilidad regional está dada por la conducción de la jefa o el jefe regional y por las orientaciones y directrices de los Fiscales regionales, o sea, es bien importante como dejar claro que la División Nacional sólo ha dado orientaciones técnicas. Ahora nuestra postura como División en relación al tema de atención a las víctimas es que nosotros tenemos que acompañar a las víctimas durante el proceso penal y este acompañamiento está dado a través del diseño, de un modelo de atención, de un modelo de acompañamiento que se hace a través de una evaluación, de cuáles son las necesidades de las víctimas, un encuadre de cuáles de esas necesidades el sistema puede satisfacer, o sea, el sistema, el Ministerio Público, la Unidad puede satisfacer y cuáles pueden ser satisfechas por otros actores sociales.

Ahora, es importante que la Unidad de Atención a Víctimas no atienden a todas las víctimas que entran al Ministerio Público, sino atienden sólo aquellas derivadas por los Fiscales, nosotros no atendemos a víctimas que vienen de fuera del sistema, si no que ellas tienen que poner una denuncia y son los fiscales los que los derivan a nosotros, por supuesto no podemos atender a las víctimas, y además creemos que no es necesario atender a todas las víctimas, si no es necesario, nosotros como unidad altamente especializada creemos que tenemos que atender a aquellas víctimas que de alguna forma lo requieran más, ¿cuáles son ellas? Son aquellas víctimas más vulneradas en sus derechos y aquellas víctimas de alguna forma de delitos más complejos, ya sean de delitos violentos, de delitos sexuales, de delito de alta connotación social que implique mucho manejo de la víctima, etc., o sea no todas las víctimas de delito, entonces haciendo como ese filtr. Nos llega un grupo determinado de víctimas y esas víctimas nosotros creemos que es importante, entonces hacer una evaluación de su situación.

P: ¿Eso lo hace la psicóloga u otro profesional?

R: Debería tener condiciones para hacerlo cualquier profesional, por eso es este concepto de victimólogo mucho más fuerte todavía, con mucha más fuerza, o sea cualquier profesional que tenga alguna experiencia en información, no sólo experiencia informativa del tema víctimas podría hacerlo, una evaluación de cuáles son sus necesidades y en función de esa evaluación poder determinar qué trabajo específico se puede hacer. Qué ha pasado un poco en la práctica, un poco la práctica ha sido que por ejemplo, aquellas víctimas niños de delitos sexuales ha habido la tendencia a derivárselo, por ejemplo mucho más a la psicóloga,

aquellas víctimas por ejemplo que tienen un tema de desprotección social por ejemplo derivárselo más a la Asistente Social. Sin embargo desde la lógica victimólogo, la verdad que eventualmente podría ser cualquier disciplina podría ser ambas intervenciones, o sea un asistente social puede perfectamente hacer una intervención en crisis en términos de intervención de primer orden y algún intervención de segundo orden muy acotada perfectamente podría ser incluso un abogado, o sea, es mucho más parecido al modelo que se aplica en la V Región, ellos también trabajan de esta manera.

Osea, yo creo que el modelo de la V Región se adscribe fuertemente a las orientaciones de la División Nacional, porque el jefe de la Unidad fue el segundo a bordo de esta División Nacional, él fue quien formó un poco este modelo, lo formó apoyado mucho por (nombre gerenta División). Y bueno y con esta lógica, que es una lógica además también de ir pudiendo entregarle un poco de poder a las víctimas para que recuperen el poder perdido producto del delito, para que puedan enfrentar el proceso penal de una forma mucho más eficiente, mucho más reparatoriamente también.

Igual nosotros creemos que la atención oportuna, integral considerando las necesidades de las víctimas tiene un enfoque reparatorio y un efecto reparatorio súper alto, tan alto como el éxito del proceso penal, el éxito del proceso penal también es reparatorio para la víctima, pero que la víctima pueda pararse durante el proceso penal es también reparatorio. Ahora, lo que nosotros como División nos parece un poco tiene que ver con varias cosas, como la intradocumentación de la víctima durante el proceso penal y ahí ¿Por qué? Y porque además lo dice el código y el gran cambio del antiguo sistema al nuevo sistema es que la víctima ya no es un objeto de derecho, si no un sujeto de derecho y como sujeto de derecho tiene la posibilidad de decidir cosas, de participar, distinto entonces, obviamente siguiendo este cambio ideológico nosotros como Unidad de Atención a Víctimas, como visión lo queremos absolutamente, creemos que las víctimas no pueden ser instrumentalizada para el proceso penal.

P: ¿Qué sería instrumentalizada en relación al antiguo sistema?

R: Sería como pensar esta víctima me sirve para..., entonces uno de los roles del Ministerio Público es la persecución penal y el éxito en la investigación, absolutamente. Pero el tercero, la otra gran función son la protección de las víctimas y ambas funciones tienen desde nuestra perspectiva como División estar articuladas dinámicamente o sea, nosotros creemos que ambas, esa es nuestra postura como división, nosotros creemos que la mayor parte de las Unidades también piensan lo mismo, es que ambas funciones son importantes. Entonces, parte del aprendizaje de trabajo entre todos estos mundos, entre el mundo jurídico, el mundo psicológico, el mundo social, entre el mundo netamente penal de investigación penal, el mundo más de la atención a las víctimas tiene que ver con ir como permeando la importancia de esta segunda gran función del Ministerio Público, que de alguna forma a veces puede ser como el hermano pobre del sistema, nosotros creemos que como división no debería ser, debería ser una función con el mismo valor relativo que la persecución penal.

P: En su opinión, en términos de aporte del quehacer de la psicología, ¿Cómo se entiende la victimología?

R: Esto se está construyendo, no es una cosa que si tu vas a una unidad regional y tú preguntas qué es lo que eres tú a un profesional; te va a decir soy psicóloga o soy asistente social, no te va a decir soy victimóloga. Un poco la orientación del actual Gerente de la División es fomentar el concepto de victimología. Además, las tendencias internacionales en relación al tema, o sea cada vez hay una mayor especialización en el tema victimológico, o sea, los movimientos de atención a víctimas, yo estuve en España, estuve en Cataluña, o sea,

la idea era poder como trabajar con esta conceptualización, más fácil. Yo creo que te permite una mirada distinta también, y también te permite la menos instrumentalización de los profesionales. Porque de alguna forma cuál es, cuál diría yo que es el riesgo de poder entender el aporte del asistente social, de la psicóloga, como tradicionalmente se le entendía al interior del sistema de justicia, es que la Sra. está con una crisis de llanto, entonces que la psicóloga me la atiende, necesita un informe social que me lo haga la asistente social, que necesito que..., es como la instrumentalización de los profesionales más que como estos profesionales pueden aportar a que todo el sistema dé una respuesta integral a las víctimas y todo el sistema yo me refiero a los fiscales también o sea, como los fiscales también pueden ir generando estrategias y condiciones para poder atender a las víctimas, como ir generando competencia, obviamente su rol es la persecución penal, sin lugar a dudas, ese es su rol, su función, su principal función, lo van a evaluar por eso, pero él va a tener una buena persecución penal y va a poder tener una buena investigación, si tiene una víctima comprometida, y él puede desarrollar ciertas competencias para comprometer y ... para atender a una víctima, no para hacerle una terapia porque no es rol de él, te fijas, pero si para dar una mínima contención, y en ese sentido hay diferencia en los Fiscales. Los Fiscales, por ejemplo más especializado, los fiscales que se han ido fortaleciendo en materia de atención a víctimas, en materia por ejemplo de persecución de delitos sexuales o delitos violentos de alguna forma son fiscales más sensibles al tema de las víctimas también y se ha ido como formando también un poco más en esa línea también.

P: En su opinión ¿Cómo se define en las Unidades Regionales la aplicación del Modelo Nacional?

R: A partir de la conducción del jefe o la jefa de la Unidad y de acuerdo al criterio del Fiscal regional. Ahora, igual nuestra postura como División es la que te estoy planteando y que podemos decir nosotros como División, podemos decir nosotros como división creemos que... el modelo más eficiente para el trabajo de atención a víctimas es este, podemos decir también en relación a este modelo el 80% ó 90% de las Unidades Regionales trabajan con esta línea, el 5% trabaja con un enfoque distinto, los motivos por los que trabaja con un enfoque distinto son A, B, C, D. O . Como División Nacional nos pasa un poco lo que pasaba con el Sernam, también como Fiscalía Nacional, como ente nacional, las regiones también tienen autonomía, tiene autonomía del fiscal regional y también las Unidades tienen autonomía de nosotros, pero nosotros creemos fuertemente en la conducción técnica, en el apoyo técnico y creemos que podemos ser un referente técnico. Hasta el minuto lo hemos sido, yo creo que son pocas las regiones, pocas de verdad, las que no concuerdan con el modelo original.

P: ¿Qué funciones realiza una psicóloga en la División Nacional?

R: Bueno en general, por ejemplo como te digo, acá, al interior de la División nosotros no tenemos roles disciplinarios, por ejemplo yo no soy la que hago, no sé, haber por ejemplo ha sido súper variable, la (nombra colega) específicamente era la persona y actualmente es la encargada de todo el tema gestiones y antes era la persona que llevaba la relación mucho más fuertemente con las regiones, yo estaba mucho más fuertemente antes de irme a España en el tema de la coordinación institucional, cuando volví me hice más cargo del tema de capacitación.

P: ¿Usted hace las capacitación?

R: A mí me toca hacer la capacitación, siempre desde que llegué, inicial de los Fiscales, de los Fiscales que entran al sistema y también ir generando capacitaciones tanto a las Unidades

Regionales, como a la Red Social del Estado, como también tenemos que retomar una capacitación a todos los Fiscales de recambio.

P: ¿Qué tema se tratan en esas capacitaciones?

R: Todo el modelo de atención a víctimas, todo el modelo de protección, todo el tema de preparación para el juicio oral, todo el tema de..., fuertemente el tema de protección, el tema también del rol de la víctima en el proceso penal, también hemos trabajado diferencialmente el tema de adultos, el tema de niños, cómo se interviene distinto en ambos casos.

P: ¿Con esta mirada victimológica?

R: Si y no, osea, si de todas maneras, pero también, si vamos a ver por ejemplo cómo se atiende a una víctima adulta probablemente yo voy a tener alguna mayor formación para plantear de cómo se hace una intervención en crisis a una víctima, entendido a una víctima muy vulnerada en sus derechos, con un estado emocional muy complejo, yo podré entregar algunos elementos de la psicología. Pero también parte de la intervención en crisis implica por ejemplo una reorientación social y un fortalecimiento de las redes vinculares de las víctimas, de las redes primaria y secundaria de las víctimas, entonces la asistente social puede decir algo en relación a eso, entonces también, aportamos desde la especialización, no sé si me entiendes.

P: ¿Usted cuenta con antecedentes de cómo se incorporó la atención a víctimas en la RPP?

R: De hecho a mí me toco conversar de alguna forma, con alguno de los ideadotes de la reforma, cuando una vez estuve tratando de hacer un estudio, cuando recién empezó la reforma, como el 2000 y la verdad es que ellos principalmente todos abogados, no principalmente exclusivamente los abogados pensaron la reforma desde una perspectiva netamente jurídica.

P: Desde ese punto de vista, ¿Cuál era la concepción, el cambio de concepción que había?

R: Era toda una concepción mucho más del derecho, que de alguna forma la Reforma Procesal Penal implicaba una mayor garantía de los derechos de todos los intervinientes, pero fuertemente una mayor garantía de los derechos de los imputados. Las víctimas eran como, el gran tema fue que la diferencia era que ya no era un objeto sino un sujeto, pero qué significaba eso de ser un sujeto de derecho y qué significaba que el Ministerio Público iba a tener el rol de la protección de las víctimas, yo creo que nadie vislumbró en la génesis de la Reforma. Bueno esa es mi perspectiva, osea nadie vislumbró realmente el impacto que podía tener esas dos orientaciones, esos dos lineamientos y no se pensó en el equipo interdisciplinario, ni en atención ni nada de eso.

P: En su opinión ¿A qué se debe los avances?

R: Yo creo que la experiencia de la (nombre a primera gerente) como primer gerente de la división fue fundamental desde su importante experiencia como jueza, ella era jueza del crimen, o sea, atendió muchas personas, me entiendes, venía con una visión súper, yo te diría que fue ella y todo su equipo, todo el equipo original, (da nombres de todo el equipo) tuvieron una visión súper futurista en relación al tema.

O sea, se dieron cuenta, yo creo que parte del éxito de la Reforma tiene que ver con la satisfacción de los ciudadanos, la división cree eso también, o sea, víctimas satisfechas,

víctimas de delito satisfechas van a ser una forma que en la ciudadanía pudiera ir haciendo control social de la instalación de la Reforma.

P: ¿Se refiere a la subjetividad emocional, a la ciudadanía emocional?

R: Claro, ahora yo creo que ella fue súper visionaria y eso tuvo que ver con su experiencia y también tuvo que ver con lo que fue pasando en la práctica. Osea, las dos primeras regiones, la novena y la cuarta, como te decía fueron aprendiendo y haciendo, nadie tenía muy claro cuál era el rol, por eso, por ejemplo muchas regiones al principio incluso era un rol mucho más, tal vez de apoyo a los fiscales, en las ciudades que también tiene un rol importante o sea, las Unidades si tienen que apoyar a los fiscales en la investigación penal, entregar una mirada distinta. Entregando una mirada disciplinaria, entregando ciertos elementos, que probablemente los fiscales no puedan tener pero nuestra perspectiva como División es que no es el único rol de las Unidades, o sea nosotros creemos que el foco de las Unidades de Atención a Víctimas, son las Víctimas que con éxitos en su investigación penal, van a ser víctimas satisfechas también y en ese sentido también un apoyo a los Fiscales.

P: En su opinión, con respecto a la psicología jurídica ¿Cómo ésta ha ido ganando espacios en el nuevo sistema?

Ahora si tu quieres, esta es absolutamente mi opinión sobre el tema, no tiene que ver con la opinión institucional en relación al tema, ¿cuál es mi perspectiva? Yo creo que de alguna forma con el sobre habit por decirlo así de psicólogos, los psicólogos de alguna forma han tendido, por todas las cantidades de universidades que hay y todos los psicólogos han tenido que ir ampliando sus áreas de intervención en términos muy fuertes. La línea tradicional de psicóloga social, de psicología clínica, de psicólogo educacional, ya esta colapsado, hace 15 años atrás le preguntabas a un psicólogo que quería ser y el 90% te decía psicólogo clínico pero ahora siendo sólo psicólogo clínico no vives, porque la competencia es demasiado alta. Entonces, yo creo que de alguna forma eso el sobre habit de psicólogos ha llevado a que los psicólogas vayan buscando nuevos ámbitos de intervención y de hecho, por ejemplo yo creo que uno de los ámbitos que se fueron metiendo fue el tema de las políticas públicas, aunque todavía falta mucho ese es un ámbito, para mi gusto, súper poco desarrollado de la psicología y donde nosotros podemos aportar harto.

Bueno y el tema de la psicología jurídica, las personas estuvieron viendo que habían dos grandes reformas, la RPP y la otra es la Reforma a todo el Sistema Civil, a todo el tema de las Tribunales de Familia por ejemplo y obviamente, yo creo que varios psicólogos vieron que esa era una fuente posible de trabajo futuro, esto no sólo lo vieron los psicólogos, sino también lo vieron las universidades, y en ese sentido empezaron a construir, empezó como a haber esta demanda y empezó a construir también la demanda y yo creo que así se empezó a meter un poco el tema pero realmente la formación de psicología jurídica en Chile no lleva más de 4 años, desde mi perspectiva.

P: En su opinión ¿Qué elementos de la psicología jurídica pueden ser utilizados en la RPP?

R: Yo creo que la psicología jurídica te permite tener una mirada distinta a la mirada del psicólogo con estudios de pregrado, por ejemplo, yo creo que cuando uno sale de licenciado en psicología sales con una mirada más tradicional de la psicología, con las líneas más clásicas de psicología. Creo que la psicología jurídica te permite tener una mirada distinta de las problemáticas sociales que implican una intervención jurídica, ya, creo que en eso principalmente, creo que te permite ver el tema de las víctimas, pero también el tema de los

imputados, es una especialización, te permite también entender el lenguaje jurídico, que no es un lenguaje fácil para los psicólogos.

P: En su opinión ¿Esos serían los principales elementos?

R: Yo creo que no es necesario ser psicólogo jurídico para trabajar en la Reforma, pero creo que una persona con esa formación va a tener elementos particulares que tal vez un psicólogo con pregrado no necesariamente los tiene para entender más la problemáticas y los elementos que se dan al interior de los temas de justicia.

P: Con respecto al perfil que debiera tener un psicólogo que trabaja en la Unidad, ¿Cuál sería ese perfil?

R: El tema de la psicología jurídica, porque por ejemplo, yo te diría que psicólogos jurídicos que están trabajando en este minuto en la Reforma, la psicología jurídica no era un tema de formación en Chile, empezó hace 3 ó 4 años, y psicólogos jurídicos con estudios de psicología jurídica hay creo que 4 ó 5 en todo el país, que estudiaron todas afuera, todas en España, cuando en España este tema era más fuerte, recién ahora se esta incorporando este tema. Entonces, por qué te digo esto, porque era como un poco cuando empezó el modelo ecológico, para la explicación del fenómeno de la violencia, te quiero hacer esto paralelo porque es súper, yo siento que bien parecido, cuando empezó la violencia intrafamiliar o la violencia hacia la mujer, qué pasaba habían distintos enfoques que aportaban a la explicación de la violencia. Estaba el enfoque psicológico, el enfoque social, médico, todos los enfoques, cuando surgió el modelo ecológico fue la gran panacea que permitía articular todos estos modelos, yo creo que de alguna forma es el tema de la psicología jurídica es otra formación de la psicología, puede pasar algo parecido, creo que la psicología jurídica te puede dar un marco como explicativo, integrativo a todos los fenómenos que se dan, pero también creo que uno puede intervenir en el tema jurídico, de la psicología social, de la psicología clínica, de la psicología organizacional, desde la criminología por ejemplo.

¿y qué perfil? El perfil, igual hay un perfil definido desde nosotros pero igual va dependiendo, depende mucho de las características de la jefa de Unidad, que es la persona o de los jefes de una x región, pero en general son personas que hayan tenido alguna experiencia en trabajos, no algunas, si no que sean personas que tengan experiencia en terreno en primer lugar, para los psicólogos regionales experiencia en terreno, significa que tengan experiencia de atención en adultos o en niños, personas que de alguna forma hayan tenido algún tipo de formación en el ámbito jurídico, ya sea diplomado, en sistema de justicia de políticas públicas ya sean estudios de psicología jurídica, ya sea algo de criminología, ya sea algo de lo que, que hayan tenido algún tipo de vinculación en su formación al tema jurídico.

En general yo te diría que en términos que aquellos psicólogos que de alguna forma tienen una línea más clínica que no hay un bajo porcentaje de psicólogos clínicos al interior de las Unidades Regionales, la idea es que claramente tengan un enfoque mucho más sistémico y que puedan tener como súper claro que la intervención de las unidades no es una intervención terapéutica y eso es bien importante para que no se frustren en el camino porque no son procesos terapéuticos, no hay ni una posibilidad de hacerlo.

P: En su opinión ¿Cómo se ha incorporado el concepto de victimólogo?

R: Fuertemente con la llegada del actual Gerente de la División, porque el tiene esa formación y de alguna forma es un poco la línea que le quiere dar. A mí me parece una línea super interesante, pero es un poco producto también de su experiencia, o sea tal vez si hubiera otro gerente, la División podría tener otro enfoque, te fijas, o sea pero a mí me parece particularmente interesante.

P: En su opinión ¿Cómo la psicología tiene un lugar, cómo se posiciona dentro de esta noción? ¿Qué profesiones debieran formar parte de la Unidad?

R: Eventualmente podrían ser otras, desde una lógica victimológica podrían ser otras, podrían ser un estadista, te fijas desde una lógica victimológica podría ser otra.

P: En su opinión ¿Cómo funciona actualmente? ¿Cómo la psicología ha ido haciéndose un espacio dentro del trabajo con víctimas?

R: Yo creo que como te digo un poco, por un lado diseñando y creando modelos de intervención, modelos teóricos, y por otro lado desde la práctica también, la práctica ha llevado a que podamos sistematizar modelos de intervención. Pero como te digo yo creo que no está, no tenemos todavía el desarrollo teórico suficiente para decir la psicología aporta a la victimología o por lo menos yo no lo tengo, tal vez (nombra al gerente) como Gerente, y él tiene una formación de criminólogo y victimólogo la pueda tener más específicamente, pero yo no te podría decir concretamente, yo creo que yo como psicóloga clínica apporto a la victimología en esto. Osea, yo soy psicóloga clínica con una importante experiencia práctica en atención a víctimas y un desarrollo de 6 a 7 años en Políticas Públicas, entonces mi experiencia mezcla las dos cosas, la práctica con las políticas públicas, la práctica clínica con las Políticas públicas, que la he puesto al Servicio del tema de la atención a las víctimas.

P: En su opinión ¿cómo visualiza a la División en el futuro?

R: Yo creo que la División de Atención a Víctimas es súper necesaria porque es importante homogenizar la intervención en todas las regiones, creo que la autonomía regional también es importante, pero también creo que la División tiene la obligación de poder orientar y apoyar y que en todo el país se atienda a las víctimas de delito que ingresan al Ministerio Público, más o menos de una línea, los que entran a la Unidad de Atención a Víctimas, creo que en ese rol. Nosotros hacemos todo el tema de la sistematización, de la información, todo el tema de..., muchas veces somos los canalizadores de los recursos, de alguna forma yo creo que la Unidad Regional necesita un representante nacional para todo, desde el modelo de intervención hasta la plata.

Gracias.

1.6. PSICÓLOGO/A N° 6

P: ¿Nos podría comentar acerca de su experiencia en el tema?

R: Bueno llevó muchos años trabajando ligado al ámbito de la justicia prácticamente 30 años, inicialmente con evaluaciones de personas que estaban involucradas en algunos hechos o imputados y luego a partir de 1987 fundamentalmente dedicado a las víctimas del delito, con la creación del Centro de Atención de Víctimas de Atentados Sexuales el CAVAS, el primer centro victimológico del país, que de algún modo ofrece a la comunidad un programa específico, en atender los daños ocasionados por el delito tanto de orden psicológico como social, a las víctimas. Yo diría que hace 18 años, 17 ó 18 años que estoy involucrado en el ámbito de la victimología, fundamentalmente en el ámbito de la reparación como a si mismo el ámbito de la pericia. La pericia de las víctimas en términos de evaluación, han sido como mis principales preocupaciones, y desde hace un año acá en la División de Atención de Víctimas y Testigos del Ministerio Público, en que de algún modo la tarea es definir los grandes lineamientos en términos de la atención, es supervisar los modelos de intervención, es ordenar, estructurar o alinear con procesos de trabajo similares a todo el país, es transmitir las buenas prácticas en el ámbito de la atención a las víctimas y testigos.

P: En su opinión ¿Qué diferencias y semejanzas hay entre el CAVAS y el trabajo de las Unidades del Ministerio Público?

R: Yo creo que son distintos, yo te digo que el CAVAS era un centro dedicado fundamentalmente y surge con la idea fundamental de la reparación. En las Unidades de Víctimas y Testigos del Ministerio Público, si bien es cierto que tienen alguna incidencia en la reparación, en el confort, en el mejoramientos de las condiciones de las víctimas, no necesariamente implican una estrategia de intervención integral, o sea habitualmente las intervenciones son acotadas, son circunscritas, en ciertos aspectos básicos tendientes a evitar los procesos de victimización secundaria, probablemente a mejorar sus condiciones...prepararla y darle a conocer cuáles son sus derechos y fundamentalmente prepararla para el juicio oral si es que ello ocurre. En cambio en el CAVAS yo diría que ninguna de esas cosas eran trascendentes o sea lo que se hacía era esencialmente un proceso reparatorio integral en el sentido de que se sometía a las víctimas a un tratamiento prolongado que aveces duraba ocho meses, un año, dos años y más aveces, de manera que yo creo que son objetivos distintos, si bien tiene en común de que la preocupación es hacia las víctimas, si bien tienen un objetivo común de evitar los procesos de victimización y el dolor y el sufrimiento de las víctimas, pero yo creo que son enfoques bastantes distintos aún cuando son complementarios, yo creo que son complementarios pero no es lo mismo, no tienen el mismo objetivo, lo que tienen en común es una preocupación por las víctimas, pero está centrado en etapas y procesos distintos.

P: En su opinión ¿A qué se debe esa diferencia?

R: Yo creo que uno de los méritos, que son muchos los méritos que tiene el CAVAS, yo creo que uno de los méritos del CAVAS es que generó cierta preocupación o cierta sensibilidad en las autoridades tanto legislativas como de gobierno de generar una preocupación por las víctimas del delito, que es considerable dentro del sistema penal, las víctimas es intrascendente lo que es el sistema. De tal manera que si yo creo que la víctima fue considerada en la Reforma Procesal Penal precisamente es por que el tema de la última década, efectivamente es un tema que se lanzó al tapete, de hecho se discutió y se sensibilizó a las autoridades en la necesidad de crear estas instancias. La víctima en el sistema antiguo no tiene ninguna relevancia, la única relevancia que tiene es que haga la denuncia y si la hace

y si incluso no la hace, no tiene ninguna trascendencia en el sistema, tampoco hay estrategias para mejorar la participación de las víctimas, en el sentido de incentivar la denuncia, nunca se preocupó hasta hace 15 años atrás, el tema de la cifra negra por ejemplo, nunca se fomentó la denuncia, nunca se creó instituciones tendientes a proteger, a cuidar a las víctimas, y creo que el CAVAS tuvo en cierto modo un rol esencial, vienen creando una conciencia victimológica, vienen creando una conciencia de los efectos que genera el delito a las víctimas y la necesidad del Estado de brindar una protección por un lado y una reparación también cuando falla el ámbito de la prevención del delito.

P: Usted habla de los antecedentes que precede a este interés que se tiene por la víctima ¿De qué manera esa concepción o este nuevo enfoque se ha ido posicionando dentro del Ministerio Público?

R: No sin duda, no ha sido fácil, porque cuando la tarea esencial, definida por el Ministerio Público, es la persecución penal, y aún cuando la ley no hace distinción en términos de prioridades, en términos de las misiones, pero si se subentiende de que el Ministerio Público, el ente influyente que lo constituye, es el Fiscal y la tarea del Fiscal es entendida como en el ámbito de la persecución penal de tal manera que la protección de la víctima como tarea, el fiscal aparece, entre comillas, como subsidiario, aparece como de segundo plano, aún cuando quisiéramos relevarlo a un primer plano. Eso hace de que muchas veces históricamente se fue articulando el rol, se fue generando el rol de los profesionales, durante el tiempo que trabajaron en las Unidades, inicialmente muy orientados probablemente a colaborar con la persecución penal, ya sea a través de peritaje, a través de participar incluso en la investigación, favoreciendo la investigación y hoy día creo que está centrándose en un contexto bastante más centrado en la víctima, en el sentido de que la preocupación de los Fiscales es la persecución penal y junto a eso se da la protección a las víctimas y testigos, la atención de la víctima y en ese contexto la Unidad presta una importante colaboración a que se satisfaga esa necesidad, se satisfaga esa misión.

P: ¿Cuáles son las estrategias de la unidad para que también se comprenda y se asuma el rol de protección de las víctimas como parte del proceso?

R: Bueno, yo creo que han tenido un discurso, yo creo que es difícil la..., es difícil responderte a esa pregunta, primero porque yo llevo un año aquí, yo vengo desde otro ambiente, de tal manera que yo he tratado de reconstruir un poco la historia de lo que yo he visto, desde afuera, que no es lo mismo estar adentro. Pero yo creo que, inicialmente se le asigna a estas Unidades, a los profesionales de las Unidades, un rol de asistir y proteger y en ese fue probablemente lo que ellos creyeron que efectivamente era la misión de las Unidades. Netamente en Temuco y en la IV región se dedicaron a hacer tratamientos o sea, semejante al rol del CAVAS, si llega una víctima empezaban a tratarla. Otros sintieron que lo importante era colaborar con el proceso de investigación penal, entonces elaboraban un peritaje y ahí yo diría que están como los dos extremos de la concepción de los profesionales que trabajan en las Unidades, ahora yo creo que no es bueno, ni lo uno ni lo otro, o sea yo creo que es imposible por la carga de trabajo, por la demanda, de que los profesionales se dediquen a un tratamiento de las víctimas en las Unidades de Atención de Víctimas y Testigos. Y yo creo que los profesionales, deben ser victimólogos, en el sentido de hacer las primeras atenciones, dar a conocer los derechos, es decir probablemente contactarlo con la red asistencial para proceder a su reparación, contactarlo con los centros periciales necesarios para llevar a cabo una buena, un buen peritaje, sin que este sea victimizante para ella y prepararla para lo que significa su intervención en el proceso penal, yo creo que esa debería ser la misión, ni de peritaje, ni de tratamiento. Eso no significa que de pronto no digan y creo que cada uno de

los profesionales en eso, no hay distingos, no debiera haber distingo, entre la labor de una asistente social, de un abogado y un psicólogo que son como tres profesionales que están contemplados dentro de las Unidades, no debieran haber distingos en función de su profesión, sino que cada uno lo que debiera hacer, ser un victimólogo, es decir ser capaz cada uno de ellos independiente de su procedencia, de su profesión yo creo que debería ser capaz de hacer intervenciones en crisis, yo creo que debería ser capaz de darle a conocer cuáles son sus derechos, debieran ser capaces de contactarla con la red, de prepararla para el juicio oral, etc.

P: En su opinión ¿profesiones como la psicología el trabajo social serían las llamadas a realizar estas tareas?

R: Yo no creo eso, no lo creo, yo creo que hay abogados que son muy sensibles frente a la temática de las víctimas, yo creo que perfectamente trabajando en una relación de equipo y lo que yo entiendo un equipo, o sea, es una relación interdisciplinaria, en que se transmiten conocimientos dentro de las distintas profesiones de las cuales cada uno proviene, yo creo que un abogado perfectamente puede hacer una buena intervención en crisis, como también creo que un psicólogo puede hacer una buena intervención en mediación por ejemplo y por que no la asistente social.

P: ¿De qué manera se resguarda el aporte disciplinario de cada uno de los profesionales teniendo como base o como tenor de fondo el tema de la victimología?

R: Pero a quién le corresponde, quiénes son los que saben de victimología.

P: ¿Cuál sería entonces el profesional de la Unidad?

R: Yo defino el rol de los profesionales como un rol victimológico, quién de esos profesionales saben victimología, quién en su malla curricular tiene alguna asignatura vinculada a la victimología, y por qué hay que atribuírselo a los psicólogos.

P: En ese sentido ¿cuáles serían los aportes disciplinarios?

Pero eso no es trascendente, lo trascendente es que todos deberían ser considerados victimólogos.

P: En ese sentido, ¿el modelo no diferencia las intervenciones de cada uno de los profesionales?

R: Yo creo que no debiera, pero en la práctica todavía existe, algunas tareas que se asignan específicamente a los psicólogos, porque claro tienen una formación mejor, pero con el transcurso del tiempo y el transcurso de la interacción, con el transcurso del afiatamiento del equipo, yo creo que sin dudas todos van a estar en condiciones de hacer de todo, de todo este espectro de actividades que van en pro, en cuidado y en pro de los derechos de las víctimas.

P: ¿Podrían incorporarse personas con experiencia pero sin formación profesional?

R: Antropólogos, sociólogos si puede ser educadores, sí, pero profesionales. Yo no concibo mucho la atención voluntaria, yo creo que la mala praxis que puede realizar las personas que tienen muy buena voluntad, que tengan muy buena disposición, con mucha sensibilidad frente al tema de las víctimas, pero las malas praxis que se puedan ejecutar en ese contexto son fatales, en ese contexto yo creo que siempre uno tiene que tener una formación profesional que le da un trasfondo ético, le da un sentido humanitario, humanista a la intervención y que le da además el criterio. Entonces yo creo que aquí no es una cuestión de pasión, si creo que es necesaria, yo creo que aquí no cualquier persona porque haya sufrido una experiencia de esta naturaleza se crea capaz de transmitir un poco su propia evolución, su

propio desarrollo, su propia mejoría, y cree que ella con su experiencia está suficientemente capacitada como para intervenir en este ámbito, yo eso lo descarto, y si no, veamos lo que está ocurriendo con Arasí, por tener alguna, algún paralelo.

P: ¿El Modelo nacional varía, en su aplicación, de acuerdo a la región?

R: Sí, bueno ese es su problema, sin duda.

P: ¿Cómo funciona?

R: Bueno, ese es un problema, o sea es por eso que yo creo que las Unidades no están concebidas como para colaborar en el ámbito pericial, con la persecución penal, yo creo que esos roles son incompatibles, esa es mi percepción. Ahora yo creo que en general todas las Unidades han ido con el tiempo desarrollando su propio modelo de intervención, modelos de trabajo, diría que hoy día prácticamente las doce están funcionando, hay 11 que están casi absolutamente alineadas con este concepto del victimólogo, y hay una probablemente que todavía tiene algunos atisbos de intervenir en el ámbito pericial, situación que yo la encuentro difícil, la encuentro compleja pero también obedece a realidades regionales, a la oferta pública que hay en el ámbito pericial, a lineamientos dados por los Fiscales regionales, preocupación de los fiscales por no encontrar en contexto los profesionales necesarios para que nos colaboren a la persecución, entonces toman lo que hay más cerca y lógicamente ahí están los profesionales de las unidades. Yo creo que eso es lo que ha ido un poco marcando el rol o el camino, pero yo creo desde el punto de vista conceptual, el setting del terapeuta, el setting de victimólogo es bastante distinto del rol pericial. Creo que la psicología forense si bien está en el ámbito de la psicología jurídica yo creo que es incompatible un rol forense con un rol victimológico, o sea son dos áreas distintas, dentro de la misma contribución que pueden hacer los psicólogos al ámbito del sistema penal, creo que el rol forense de perito es distinto al rol asistencial o al rol victimólogo.

P: En su opinión ¿Cuáles son las ventajas de este enfoque?

R: Yo creo que el tema es que el Ministerio Público les han dado una misión, que es la atención y protección a las víctimas, y además a los testigos y en ese contexto yo creo que uno, el concepto de atención, es un concepto no necesariamente que va vinculado al ámbito del peritaje. Yo creo que cuando uno hace una atención particular respecto del cuidado hacia las víctimas yo creo que eso no necesariamente es parte del rol del perito, el rol del perito es otro, absolutamente distinto, en donde el perito está definido como una solicitud de intervención de un fiscal o de un defensor o de un juez aquí en Santiago, no defensor de la región no, en la cuál tiene que pronunciarse de ciertos aspectos relativos a la veracidad del relato, a las características de personalidad que tiene el sujeto, a su imputabilidad o inimputabilidad, todos importantes desde el punto de vista del rol del psicólogo forense, pero que no necesariamente estas actividades van en pro del cuidado y la atención de la víctima en sí. Entonces en ese contexto creo que se distancia y en ese contexto yo creo al Ministerio Público, le dan la tarea, la misión constitucional de atender y proteger a las víctimas, yo creo que su rol es atender y proteger y no periciar para o entregar elementos que apuntan hacia la disolución del delito, creo que son incompatibles.

P: ¿Cuál es su opinión respecto a las asesorías que se les solicitan a los psicólogos?

R: A mí me parecen incompatibles, eso. No sé yo creo que un profesional de las Unidades como están insertos en el Ministerio Público, si efectivamente les llega un informe realizado por la Defensoría o por un perito externo, que él analice, la calidad, la profundidad del informe a mí me parece que es importante porque el lenguaje que maneja el psicólogo, en el

ámbito forense, es distinto al lenguaje que conoce históricamente el fiscal o defensor y en ese contexto a mi me parece que no es malo, no me parece compatible pero eso yo lo hago con documentos, pero yo no lo hago con la víctima, porque en la medida que lo hago con la víctima, entro a una relación contractual con la víctima distinta, yo creo que eso es lo distinto. Osea si hay un grupo de profesionales que trabajan en una Unidad y esa Unidad esta inserta en un contexto que es el Ministerio Público, a mi me parece que esos profesionales tienen que colaborar con todo lo que significa la tarea esencial del Ministerio Público que es la persecución, pero de ahí a hacer un peritaje, para que la vaya bien, mal o regular al fiscal, a mi no me parece, digamos esa es mi idea, hay otros que piensan distinto de mi.

P: ¿Hay un debate o de la institución respecto a este tema?

R: Yo diría que se debatió muy fuertemente en el transcurso de este año, creo que esta casi zanjado, hay documentos que acreditan que esta nueva mirada es la que yo más o menos he pretendido impulsar, creo que está compatibilizada con 11 de los 12 jefes de Unidades, creo que falta como cerrar todo este estudio, esa investigación en relación al nuevo rol de las unidades, en que si se describen un conjunto de actividades que aportan pero que no son parte de la investigación, que aportan a la investigación como son por ejemplo no sé, un informe de atención de una víctima y que puede ser usado por el fiscal para una medida cautelar suponte, pero lo que estoy haciendo yo ahí es atendiendo a una víctima, acogiendo a una víctima y en virtud de esa acogida, en virtud de ese contacto, victimológico es que yo después hago un informe; creo que esta niña efectivamente tiene tal y tales cosas y se describen tales sintomatologías, y el fiscal usa este informe que yo hago para la persecución penal, pero yo no estoy consultando para eso, si no que yo estoy haciendo una intervención victimológica y en ese contexto es que surge un informe y ese informe lo puede utilizar un tercero. Dentro de ese contexto que es distinto que, el fiscal me diga hágame un informe de veracidad de la víctima, entonces a mi me piden ese informe, mi rol cambia va a ser un rol de perito y en ese contexto la víctima no me importa, o sea tanto más es así que le digo mira todo lo que usted me dice puede ser utilizado. Desde ese punto de vista mi rol no es terapéutico, no es asistencial, no es de apoyo, si no mi rol es de auscultar, de extraer información para yo organizarla, estructurarla y que sirva para la investigación.

P: ¿Esa sería una tarea muy específica del/a psicólogo/a?

R: Lógico, ahora los límites son tenues pero yo creo que es importante hacer esa delimitación y esas son las que hemos realizado, yo diría fuertemente en el transcurso de este año. Trabajé muchísimo en toda la definición, tanto es así que había dentro de las tareas de esta División, dentro de las misiones que se le otorgó, o que se impuso esta propia División fue hacer un estudio sobre el rol del psicólogo y yo llegando aquí dije no, aquí no hay rol del psicólogo, yo dije que aquí hay un rol del profesional de la Unidad que son dos cosas distintas, yo creo que el rol del psicólogo no hace diferencia al rol del asistente social, ahora eso es curioso que lo diga un psicólogo pero lo dice un psicólogo que tiene 17 años, todos armando, estructurando equipos, en el país y hablando de estas cosas de orden victimológico y que además conozco creo que bastante bien el ámbito de la asistencia y del ámbito del peritaje, o sea conozco los ámbitos y creo que los dos ámbitos si uno los puede hacer, porque puede estar formado para hacerlo y hacerlo bien creo que es incompatible eso en una misma persona, o sea yo no puedo ser el terapeuta y yo no puedo ser el perito de esa persona o sea son dos roles distintos, que tienen que tener equipos diferenciados y en eso contexto las Unidades son una sola. Entonces yo no podría escindir una unidad como en algún momento se escindió el CAVAS por ejemplo, yo te digo 12, 14 profesionales entonces dijimos bueno, algunos se van a dedicar a la atención y la reparación de los daños en las víctimas y eso iba a

ser el CAVAS y otros que ya sabemos ya algo de evaluación pericial se va a formar otro equipo de evaluación de víctimas o de peritaje en víctimas y eso no es incompatible con la carga de trabajo que hay, con la cantidad de víctimas que llegan a las Unidades de Atención a Víctimas, digamos y tampoco está dentro de la misión, yo creo que de definición constitucional del rol de las Unidades, no dice en ningún momento que efectivamente tenga que hacer peritaje.

P: En su opinión el modelo como está planteado actualmente ¿Responde a las necesidades de las víctimas?

R: Yo creo que en parte sí, no todo lo que quisiéramos porque siempre faltan recursos, no todo lo que quisiéramos, pero estamos también en un contexto del Ministerio Público que te dice que el sujeto esencial que define el Ministerio Público, es el Fiscal, no es el profesional victimólogo. Osea probablemente un centro de reparación del maltrato y abuso infantil del Sename, ese rol sea mucho más victimológico que la tarea del profesional de la Unidad de Víctimas, pero si digamos yo creo que es, esa es la tarea, esa es la misión.

P: Usted dice no todo lo que quisiéramos, ¿Qué más quisiera?

R: ¿Qué es lo que quisiéramos, que es lo que quisiera yo? Yo lo que quisiera es que todas las víctimas que efectivamente sufren consecuencias psicológicas y sociales por haberle afectado un delito, yo creo debieran tener un proceso de reparación, eso es lo que quisiera yo, y ese proceso de reparación no es factible hacerlo dentro de las unidades por la demanda, por la cantidad, pero si me gustaría que hubiera una oferta pública y digo pública porque creo más en lo público que satisfaga todas esas necesidades de tal manera que el Ministerio Público tuviera una oferta pública que permitiera derivar la víctima y asegurar que esa víctima va a ser reparada del delito.

P: ¿Usted plantea la creación de instituciones públicas que respondan a esa demanda?

R: Bueno lo que yo pienso que hay que hacer, es lo que yo vengo propiciando hace 17 años, ahora a raíz de un hecho terrible como fue el caso de Alto Hospicio, se crearon en cada una de las regiones estos Centros de Asistencia a las víctimas del delito violento ya, que surgen como equipos interdisciplinarios tendientes a la reparación de las víctimas del delito pero con el transcurso del tiempo... Juzgado o que tenían una concepción más bien provenientes de que es el derecho, es la querrela o es el sistema penal, que solucionan el conflicto a las víctimas, es que yo creo se han derivado a una línea de trabajo, pero yo creo que el concepto con el cual fueron creado, fueron los mismos que fueron creados los CAVAS, y asistir terapéuticamente a las víctimas. Yo creo que han ido derivando no es cierto, hacia un trabajo de orden legal, de querrela, de seguimiento de querellas, de presentación de recursos dentro de la víctima, lo que me parece interesante pero no en términos de la reparación psicológica y social de las víctimas, ahora no sé, espero que algún día en que el Estado cuente con una red asistencial que permita reparar no sólo a las víctimas del delito sexual, si no que a todas aquellas que sufren la violencia, en general, así como existen los PRAIS, así como existen los Centros Vif, que tampoco dan a vastos con toda la violencia intrafamiliar, yo espero algún día que estos centros se transformen en centros victimológicos definidos como, a lo mejor con programas específicos de violencia intrafamiliar, de delitos sexuales, de víctimas indirectas de homicidio, víctimas directas de secuestro, víctimas directas de maltrato infantil, etc., Va a ver algún día, y espero pronto, en que exista alguien que coordine todos los centros victimológicos, pero que se preocupen que su norte sea la reparación, yo espero y estamos trabajando hay una mesa de seguridad ciudadana donde se han planteado estas cosas, lo encontré súper razonable, porque además hay una triplicidad de proyectos, de programas y de

platas que se gastan, lo que nunca se sabe, nunca se sabe cuántos son los proyectos que entran, cuáles son los éxitos de la terapia, cuáles son los indicadores de gestiones, o sea un desastre.

P: ¿Se han realizado evaluaciones que den cuenta del grado de satisfacción de las/os usuarias/os?

R: Si hay investigaciones al respecto, si hay, de hecho a cada una de las víctimas en general se les solicita que llenen un documento que es una encuesta en relación a nivel de satisfacción experimentada por la atención de los profesionales, por lo demás que es muy buena, está muy satisfactoria con la interpretación o con la labor que hacen casi todas las Unidades dentro del Ministerio Público. Pero que yo creo que lo que evalúan las víctimas es la tarea del Ministerio Público, con las funciones del Ministerio Público, pero no evalúa si se recuperaron o no del conflicto traumático, porque no es tarea definido desde el Ministerio Público. Claro no podemos achacarle que yo fui profesional si, me trataron súper bien, son súper, me dieron a conocer todos mis derechos, me dijeron todo lo que estaba pasando, tuve que presentarme al juicio oral y efectivamente me prepararon, me cuidaron, me protegieron, me acompañaron, pero yo me recuperé del impacto que significa el delito, entonces claro eso no está definido como tarea o misión de la unidad, no pueden evaluarlo como malo porque no está dentro de la tarea, pero quien asume esa tarea, debe ser un externo o una red que efectivamente creo que no va ser lo suficientemente amplio no da la cobertura necesaria.

P: En su opinión ¿cuál es su percepción con que quedan las personas una vez que pasan, que son atendidas por la Unidad?

R: Yo creo que en proceso lo dicen.

P: Sin considerar la encuesta, más en términos quizás hay una reparación, no hablemos de reparación terapéutica.

R: No es reparación no es parte del proceso de trabajo de las unidades.

P: Hablando de un procesos de reparación no propiamente tal con ese nombre, de terapia, quizá una mejoría.

Todo es mejoría, o sea todo lo que haga, yo podría decirte que es intervención terapéutica, tú haces una intervención en crisis y podrías considerarlo como terapéutico, si tú les da a conocer los derechos sin duda, que la persona se va a sentir más protegida, más cuidada, más acompañada, porque es parte de su reparación pero no es una reparación psicológica y social, no es una estrategia de intervención reparatoria. Ahora la gente dice, y hoy día me dijeron también pero la pregunta es, ya OK, me atendieron súper bien, me dieron a conocer un montón de cosas, pero ¿usted está recuperada del hecho delictivo? O sea ¿usted no tiene secuelas psicológicas y sociales de este evento?, no si yo todavía tengo pena, me pasa esto, bueno eso no se pregunta.

P: Sin embargo, la percepción de las/os usuarias/os es positiva.

R: Sin duda, no tengo dudas de eso

P: ¿Pero ustedes no tienen un sistema de apreciación de esa información?

R: Es que no se puede preguntar, porque esa no es la misión, nosotros sabemos que trae un beneficio para la víctima, el solo hecho de que tú la acogas en un lugar privado, reservado y tú realmente le abras los brazos y la acoges, la escuches eso solo ya tiene un efecto catártico, que te va a producir cambios en las víctimas, pero la pregunta eso desde el punto de vista

nuestro, desde el punto de vista del psicólogo constituye una buena estrategia de intervención reparatoria, no yo creo que hay distinción. Cuando tú haces una intervención en crisis, bueno la sacas de la crisis a la persona y va a sentirse bastante más tranquila, pero se le reparó el evento traumático que le generó los conflictos psicológicos y sociales a la víctima. Entonces claro te pueden hablar muy bien, porque los equipos tienen una conciencia, tienen la preocupación, tienen la sensibilidad frente a las víctimas, pero eso no es reparatorio, yo creo que hay que hacer una distinción en ese contexto, te hablan bien, si no que hablen mal, pero todo es terapéutico, todo es terapéutico.

P: La opinión de las/os usuarias/os está dediada, porque tienen experiencia en el antiguo sistema, hay una comparación respecto a la atención.

R. Lógico, la pregunta es encuestate a las personas que terminaron un proceso reparatorio en el CAVAS, eso, esa es la pregunta, entonces te van a decir sabe que ya superé esta cuestión después de un año de terapia, aquí superé. Eso es satisfactorio para uno digamos, eso es satisfactorio para el Estado porque ahí estás implementando a esa persona para no tener odio, rencor, rabia, para no seguir con la mochila atrás en la espalda, para reconstruir su propio episodio traumático, eso si que es importante, lo otro es valedero, es útil es trascendente marca aveces, muchas veces un inicio de una recuperación, no es la recuperación y esa distinción, yo creo que hay que hacerla y yo creo que eso lo tienen claro los profesionales de las Unidades saben que no están ahí, para hacerles terapia, además no tenemos tiempo para eso, tu estuviste haciendo la práctica, tú viste como están de demandado los profesionales.

P: ¿Cómo ve usted el trabajo de las Unidades en el futuro?

R: Yo cómo lo veo , yo veo que no existen posibilidades desde el Ministerio Público de ampliar las plantas, esa es una realidad concreta, no veo como a lo mejor podemos aumentar uno por región, no sé, pero de ahí a que se aumente no, osea lo que va a definir a futuro probablemente sea, estas..., orientar nuestra oferta a aquellos problemas más álgidos, aquellas cosas más trascendentes para la víctima, vamos a tener que ir definiendo probablemente si esto puede atender sola o un o uno por ciento de acuerdo reparatorio, usted puede atender como Unidad un 15% de reparación de testigos para el juicio oral, no pasarse de eso porque si uno se dedica a eso entonces está descuidando otra área, entonces bueno eso creo yo que a futuro vamos a llegar a una definición de esa índole, pero fuera de ese recurso que tiene el Ministerio Público, aprovecharlos de la mejor manera posible para las víctimas, ese es un proceso que va a ir decantándose, pero de ahí a que yo crea que efectivamente van a aumentar las plantas de profesionales para dedicarse integralmente al tratamiento de las víctimas, no veo ninguna perspectiva, no lo veo, yo creo que tiene que ser gente externa, tiene que ser de alguien externo a no ser que la ley de víctimas que algún día espero salga, efectivamente le asigne un fondo de Ministerio Público para preocuparse no sólo de la atención de la víctimas, de la protección de los testigos, sino que además de la reparación integral, en ese contexto sí.

P: ¿Hay un proyecto de ley al respecto?

R: No, hay trabajando varios proyectos, pero nada concreto.

P: En su opinión ¿Cuáles cree usted que es la percepción que tienen los fiscales del trabajo que desarrollan en la Unidad y que desarrollan quizás psicólogos y psicólogas?

Eso tendrías que preguntárselo a los fiscales, no tengo esa capacidad para...

P: Pero a partir de los mismos relatos de las Unidades...

R: No, no sé, no creo que en general y dentro del Ministerio Público encuentran que esta es una labor importante, significativa, pero hay fiscales que este tema lo ven como un aporte a su tarea, o sea tiene una mirada sesgada sólo y exclusivamente en la persecución, pero bueno porque esa es su misión, no es que sean insensibles, pero a la vista creo que si hay una sensibilidad en general en términos de la víctima, que lo da la Reforma en general, o sea yo no podría compara la sensibilidad que tiene un juez de hace 20 años con la del fiscal de hoy día, en relación a las víctimas, son incomparables, la sensibilidad y el conocimiento son cosas distintas. Yo creo que hace 20 años un juez no sabía, ni era sensible frente a la temática de la víctima, hoy día el fiscal sabe y yo diría que es medianamente sensible frente a la temática de la víctimas, en ese contexto sí que hay avances, ahora deben haber también una variabilidad importante en este contexto o sea, no creo que, porque también hay presiones desde el punto de vista de la perspectiva del fiscal, el fiscal tiene que separar ante una diligencia de pronto tiene que hacer esfuerzos porque su investigación llegue al éxito porque además es evaluado en ese contexto, entonces hay está donde la Unidad de algún modo para colaborar sin que tenga un efecto victimizante el trabajo con la víctima es ese contexto hay una línea difícil, pero no sé yo creo que hay que consultarle a los fiscales eso.

P: ¿Cuáles serían, si usted pudiera nombrar algunos desafíos que tiene la División a futuro para una mejor atención para las personas víctimas?

R: Yo creo que los desafíos son... bueno primero el desafío esencial de la División es de alguna manera tener un modelo de intervención uniforme a lo largo del país, y que esté centrado en un rol victimológico, en el sentido que esté centrado en la víctima, más que en la persecución penal, ese es un desafío, se empezó este año, pero no es un tema que fuera discutido, siempre se chutó dentro de la División ese tema, yo creo que la labor de esta división el próximo año va a seguir acentuándose sobre el rol victimológico de las Unidades, yo creo que el desafío es seguir preparando o mejorando a las redes externas públicas y especialmente en el propósito de que se instalen centros que otorguen estrategias de intervención integral a las víctimas para lograr su recuperación. Yo creo que el rol de esta División es optimizar los recursos económicos que da el Estado para apoyar económicamente a las víctimas y a los testigos, en el sentido de dirigir esos fondos claramente a favorecer la participación de la víctima dentro del sistema penal, yo creo que el desafío es de alguna manera también promover la dictación de una ley sobre las víctimas, en que se asegure la reparación integral de las víctimas por parte del Estado.

Gracias.

2) ENTREVISTAS OTROS PROFESIONALES

2.1. ABOGADO/A N° 1

...Yo creo que lo bueno de que este es un modelo en donde las directrices se siguen, se cumplen, pero siempre tenemos la posibilidad como región de generar espacios de creación en relación a la función que tenemos en el Ministerio Público; que por un lado, es la investigación y la atención y protección. Nosotros somos los primeros en atender a nuestras víctimas, se le entrega las prestaciones, todas las prestaciones, económicas, medicas, psicológicas y también a nuestras víctimas la protección, velamos absolutamente por su integridad física; hasta la fecha no hemos tenido ninguna situación que lamentar por una víctima derivada. A cargo nuestro. Y en esa función de la protección están los asistentes sociales, pero no sólo, nosotros entendemos que tenemos estar con Carabineros, tenemos estar con Investigaciones, y no sólo con organismos de la esencia de la protección de nuestra integridad, constitucionalmente, legalmente, le corresponde a ellos, nosotros, además, protegemos a nuestras víctimas dentro de un marco del proceso penal con la colaboración de.... con la presencia de Carabineros e Investigaciones.

P: ¿Ud. nos hablaba recién sobre la experticia del psicólogo. Nos podría hablar un poco más de eso?

R: Así es, yo estoy convencida que la formación del psicólogo y la incorporación del psicólogo al equipo del mundo jurídico, necesariamente, tiene que ser dentro del rol del profesional, dentro de la habilidad que ustedes tienen en su formación, es decir, todo lo que tiene que ver con la atención de las personas dañadas, habilidades para poder contenerla, habilidades para poder conocer del relato de la propia víctima, los hechos que se le señalan, el aporte que ustedes hacen con su formación en términos de conocer o no, porque es un aporte de la psicología, la veracidad de los relatos de los niños abusados sexualmente, son ustedes desde la psicología.....

P: En su opinión ¿Cómo la RPP invita a la psicología a hacerse parte de este proceso?

R:Quién sino el psicólogo puede orientar al fiscal al momento del análisis, nosotros somos abogados, no somos expertos en la conducta humana, sobre todo cierto tipo de delito que requieren de otras habilidades para poder investigar o bien, otras víctimas que para poder tratarlas requieren de la formación que tienen ustedes en la universidad. Porque el éxito nuestro en la región o la falta de éxito en la región, se ha debido justamente a las habilidades de los fiscales de entender muchas cosas en relación a la víctima, hemos tenido casos dramáticos en donde los familiares han sido acogidos por los fiscales...

....de parte de las víctimas indirectas, no víctimas directas, especialmente....cuando son delitos sexuales, en que según los profesionales no esta muy claro, por ejemplo, la víctima cambia de relato, cambia situaciones de los detalles, eso solo lo pueden ver ustedes, pueden dar más luz.....

P: Desde su opinión ¿Nos podría comentar sobre los desafíos que se le presenta a la psicología en la atención a víctimas?

R:debería de haber más traspaso de los conocimientos de la psicología hacia los fiscales, están partiendo....

P: En su opinión ¿Qué elementos cree Ud. que es necesario incorporar para enriquecer la intervención del psicólogo en la atención?

R: ...El trabajador social, que trabajan así con niños, niñas, caballeros, adultos, viejitos, todos. Y les estamos exigiendo cada vez más, un trabajador social nos señalaba que el nivel de exigencia en el juicio oral está subiendo, porque los defensores están subiendo los niveles de agresividad, o de lenguaje. Bueno, no es un problema del lenguaje del abogado defensor, nosotras tenemos que subir la capacidad de nuestros testigos, nosotros debemos de entregarles más habilidades, empoderar más a las víctimas. Una víctima que entra acá, entra mirando el suelo, caminando de forma lenta y están muy dañados, y el resultado es una persona capaz de ejercer sus derechos y no volver nuevamente a ser víctima en su vida. Ojalá....

P: ¿Hay un trabajo en relación a sus derechos, de empoderar a la víctima?

R: Sí, absolutamente. Se trabaja en posesionar a la persona en sus derechos, en ejercer sus derechos, ella es dueña del caso, de decirle al fiscal 'quiero ver la carpeta', de pedirle al fiscal diligencias, 'fiscal quiero hacer tal cosa' y para eso tú necesitas entregar, situación que es mucho más desgastantes, hay un trabajo con ellas de señalarle, 'esto va por acá, va pasar eso', entonces eventualmente en alguna parte del circuito; por diversos motivos: económicos, por nivel cultural, más que por efecto del delito, las personas tienen menos capacidad de ejercer sus derechos por la pobreza: porque delito y pobreza es una, e imputado y pobreza son similares, eso es lo que hay en Chile, eso es lo que tenemos en Chile. El nivel de delitos sexuales, no sé si es directamente proporcional, pero tiene mucha relación con el aislamiento, la falta de educación, la falta de cultura, la falta de salud. Y muchas veces el delito se puede prevenir....

P: ¿Cuál es la percepción de los otros, los fiscales, en términos de lo que es la Unidad?

R: Aquí cada fiscal especializado, tiene su psicólogo, el fiscal especializado en delitos sexuales, tiene su psicólogo disponible. Entonces, lo llama si lo necesita, eso si, respetando los tiempos y al profesional, en el sentido de que no siempre ella va estar disponible, pero hay un respeto absoluto.....

P: En su opinión, el tema del autocuidado ¿Cómo lo abordan?

R: ...No forma parte, propiamente desde el punto de vista de las actividades. Pero una de las cosas que primero hacemos es manejar los casos más dramáticos, directamente con quien te habla, conmigo. Manejar la información de los casos más complicados, cuando hay casos que te conmueven, por el horror, por la pequeña o el pequeño. Eso lo trabajamos entre todos, lo trabajamos en reunión técnica. Hay una forma de trabajo bastante directa, de decirnos las cosas, de conversar, muy abierta....y yo estoy al lado de ella en todo momento, la psicóloga toma una decisión profesional y yo estoy con ella. Es la Unidad la que está con ella, el informe lo emite la Unidad. Por ejemplo, tomando algunas precauciones, que ellas mismas detectan que pueda haber algún problema...problemas de amenazas, pero son cosas que no suceden, pero evitamos exponernos. Aquí también hay una cosa de uno, de trabajar con víctimas, la prevención es mejor que la curación, evitar el ser víctima. Ir segura a terreno, salir siempre de a dos. Aquí todos salen de a dos, no hay posibilidad de que salgan solo, porque yo soy responsable de ellas, desde que son contratadas acá. Yo no podría mandar a la asistente social sola a una visita domiciliaria, no sé con lo que se va a encontrar. Yo tengo que partir de la premisa, de que hay una responsabilidad institucional siempre en el cuidado personal....

.....que la psicología le da un aporte al derecho, esa es mi concepción....Que compartimos una visión, él como ex juez del crimen y yo como abogada que trabajaba con víctimas en la Corporación....

P: Para terminar ¿Desea hacer un comentario?

R: ...nosotros seguimos con los lineamientos de la División Nacional, hacemos una atención integral, hacemos preparación de testigos, hacemos la protección. Pero en nuestra atención integral hacemos....la psicóloga se ocupa de la atención integral, se preocupa de la evaluación del daño, de la seguridad...

El tema de la protección lo ven los asistentes sociales, las psicólogas todo lo que tiene que ver con delitos sexuales; atención de daño, contención, conocer el relato de abuso, hay una dupla de investigación con el fiscal.

El psicólogo orienta al fiscal al momento de la denuncia, orienta la acción del fiscal.

2.2. FISCAL N° 1

P: Pensando en el trabajo de psicólogos/as en el derecho penal ¿Cómo ve usted, la inserción de estos profesionales en el ámbito de derecho penal?

R: Más que en el derecho penal, en el procedimiento mismo, por el lado del procedimiento que se sigue ante tribunales, no solamente eso, sino en la parte de preparación. En el caso nuestro como fiscalía, existe aspectos de víctimas, que ...por ejemplo, antes estábamos hablando de un procedimiento escrito, se transcribía y con posterioridad después el juez fallaba en bases a esos antecedentes. Eso ahora no existe. Ahora van a estrado y declaran y obviamente hay ciertos delitos, que afectan más a una persona y que en la parte de expresión necesita una colaboración que tiene que ver nuevamente o un personaje ajeno a quien investiga la causa, quien puede ser un psicólogo de la Unidad de Víctimas. Respecto a la actuación del proceso mismo, existe también todos los peritajes que se realizan, por ejemplo de veracidad, o el daño que ha producido el delito en una persona, que tiene como base la mayor o menor.....causado por el delito, entonces en ese caso.....desde el Ministerio Público da la orden de derivación a la Unidad de Víctima, sino que también el sistema de ratificación con respecto a lo que son las derivación a un psicólogo perito para un juicio oral.

P: En ese sentido ¿cuáles serían los aportes de las/os psicólogas/os en el proceso?

R: Sucede que hay un tema que está ligado a la parte legal, de la mayor o menor....del mal causado. Cuando se habla de la mayor o menor.....del mal causado, puede ser llevado al punto de vista patrimonial, por ejemplo en un delito de daño en donde a una persona le quiebren el vidrio de una casa o se la queman, ahí estamos hablando de dos delitos distintos, pero claramente hay un mal que es mucho mayor en el último caso. La parte psicológica también se desprende.....algo parecido, hay ciertos delitos que dejan una huella en la víctima y que es mucho más perdurable en el tiempo, sin embargo eso hay que demostrarlo y yo no solamente con mis palabras en un alegato puedo señalar esta usuaria quedó muy afectada, tiene que haber alguien que efectivamente diga que esta persona quedó más afectada de lo normal. Por ejemplo esta persona llevaba un estilo de vida y ahora, ya no lleva ese estilo de vida, y ha dejado de trabajar y para eso hay que apoyarse en una opinión científica, que señale que efectivamente esta persona sufrió un mal.....

P: ¿Eso, pensándolo como en una prueba para presentar ante Tribunal?

R: Es una prueba difícil de mostrar. Desde el punto de vista digamos de probar la prueba que probablemente estamos diciendo, al imputado sólo le basta con quedarse callado y si el Ministerio Público no prueba nada, qué solución hay. Nosotros tenemos que señalar que lo que nosotros estamos prometiendo es lo que se va a ver en el juicio y eso también se ve en el caso, de lo que citaba anteriormente con la declaración del profesional que lo ve en ese sentido. No solamente como Ministerio Público, también como Defensa. La parte psicológica, y sobre todo en delitos graves. Los delitos más graves por ejemplo, cuando hay homicidios que salen fuera de lo común, por ejemplo el caso de que hace poco una persona que descuartizo a otro sujeto, por darte un ejemplo, obviamente el modus operandi, no estamos hablando de un caso común. No estamos hablando que es común, no es común que un sujeto mate y va y lo descuartiza, sino que estamos hablando de una característica de personalidad distinta y que obviamente en eso tiene que haber un profesional que nos señale a qué responde eso. Si estamos hablando de una persona que es levemente imputable y por lo tanto puede ser objeto de un delito, en el sentido de que es culpable, culpable en el sentido preciso de la palabra, una persona que tiene la capacidad para comprender lo que estaba

haciendo y que actúo de esa manera y le podemos reprochar sus actos. Tiene que ser un profesional quien también lo diga, o sino van a salir a colación otros elementos.

P: En su opinión, respecto a las/os psicólogas/os que trabajan en la Unidad de Atención a Víctimas ¿Cuáles serían los aportes?

R: Lo concreto que nosotros tenemos, dice relación, primero con la atención, por ejemplo la atención en crisis de la víctima, pero sólo en crisis, intervención en crisis, una entrevista con la persona, una contención. También educación de cuáles son sus derechos y deberes que tendrá en el proceso, y que obviamente los profesionales llamados a eso, por su formación profesional es difícil que sean los mismos abogados, existe un abogado especializado en ese sentido. Existe una Unidad de protección a víctimas y testigos, no solamente una atención de conocimiento del proceso como se está llevando, sino que también ofrecerle a la víctima una preparación, incluso en algunos casos y una contención y también lo que se utiliza bastante es un acompañamiento a las víctimas en el juicio oral, porque no es un escenario fácil. Vamos hablar de que una persona se sienta en el estrado, indica al tribunal, que son personas que no conoce y le indica lo que le paso, y además tiene que señalar quienes fueron las personas que cometieron el delito en su contra, y eso también exige una preparación.

P: A su parecer y desde lo cotidiano ¿Cuáles son las labores que desarrollan las/os psicólogas/os de esta Unidad?

R: Derivación de víctimas para intervención en crisis, hay quienes están más afectadas de lo común. Uno deriva a la persona para saber cuál ha sido el compromiso que ha tenido dentro del delito. Lo segundo es lo que tiene que ver con el acompañamiento de las víctimas y testigos en el proceso mismo. Sin perjuicio de existen otras instancias que también están contempladas en la ley, y que como están conceptuadas no van a ser de común ocurrencia, como son la reubicación el día de mañana de una víctima o quizás un testigo que presencié un hecho de gravedad; una causa de crimen organizado, en algún momento se llega a lo que es la reubicación de esta persona y urge cambiar la identidad de esta persona; eso también lo va hacer la Unidad de Víctimas.

P: En el cotidiano ¿cómo es la relación con la unidad? ¿cómo se relacionan en términos profesionales?

En términos de experiencia en trabajo en equipo se ha dado en la preparación de víctimas y testigos a un juicio oral respectivo, ese es un trabajo en equipo, porque está uno con el o la profesional de la Unidad de atención a víctimas, con la persona en presencia de ambos y ahí se va a hacer una reunión en el sentido de que se explica a la persona la situación que va a enfrentar y también existe una visión distinta, ciertas personas se ponen más nerviosas, hay que tener quizás cuidado con que no sean tan agresivos. Esas son las experiencias prácticas que he tenido con la Unidad de atención a víctimas. Como también, otros casos en que ha habido víctimas, sobre todo en casos de violencia intrafamiliar, en que también uno necesita saber la opinión del profesional de la unidad saber que si hay suspensión condicional, cuáles son las condiciones más adecuadas. Por ejemplo, existe en nuestra legislación y lo establece así el artículo 238, en el sentido de que se puede obligar a la persona a asistir a un determinado programa médico, pero quizás no es necesario en todos los casos. Uno como abogado piensa, que en una situación de VIF la persona necesita un tratamiento psicológico, psiquiátrico, pero quizá no sea necesario, quizás que sea una prohibición en aproximarse, pero en otros casos lo puede ser, y es lo que quizás uno no detecta.

P: ¿En esos caso solicitar la asesoría?

R: La opinión, por supuesto.

P: Cómo fiscal ¿Qué labores le gustaría a Ud. que desarrollaran las/os psicólogas/os de la Unidad?

R: Existe, en todo caso lo que es la derivación a redes, eso está. Quizás eso se podría trabajar aun más, no solamente como Unidad de víctimas, sino que como Ministerio Público, canalizado con unidad de víctima, con otros entes, si existieran otros entes, que uno pudiera decir hay soluciones más rápidas, por ejemplo. En el caso de los acuerdos reparatorios implica un proceso de negociación con víctima e imputado. Sin embargo por razones de tiempo y también de profesional, sobre todo en casos de fiscalías locales, sobre todo en las fiscalías locales grandes, no se da esa dinámica, ya sea por el tiempo en que uno está dedicado a la investigación o la investigación en el juzgado, de reunirse y empezar a conversar con ambas partes. Entonces, en ese sentido, uno podría decir que idealmente podría abrirse una ventana en el día de mañana, nosotros pudiéramos tener soluciones más aptas para lo que es un acuerdo reparatorio. Pero estamos hablando de una solución optima, que procede en ciertos delitos, y que estamos hablando de la satisfacción no sólo en interés de la víctima, sino que también del imputado, su causa termina sin ninguna consecuencia jurídica y por otra parte esta la aceptación de la víctima.

P: En otras regiones las/os psicólogas/as de la unidad realizan informes ¿qué opina de ello?

R: Soy partidario de que se podría ocupar por esa vía. Ahora, porque digo podría en términos potenciales; eso se tiene que analizar con mayor detención, porque el profesional está capacitado por su formación para realizar ese tipo de peritaje, pero la acreditación de un perito respectivo, también dice relación con qué tan imparcial puede ser su opinión. Entonces, la duda que se plantea puede ser la siguiente, si hago un peritaje que realiza la Unidad de víctimas, que va en contra la teoría del caso del Ministerio Público, ese perito va a ser presentado o no va a ser presentado por el Ministerio Público; va contra la teoría del fiscal y es más si ese peritaje se va a elaborado tiene que estar adjunto de la carpeta de investigación, por lo tanto si el fiscal no lo presenta como prueba puede ser eventualmente presentado por la defensa, y la obligación de comparecer, tal como se dice es una obligación. Si la defensa cita a un perito que es funcionario del Ministerio Público y va de acuerdo a la teoría de la defensa nos estamos encontrando ahí con una dicotomía. Entonces por esa razón creo que se tiene que evaluar con mucha más atención. Cómo si Ud. está cumpliendo funciones en el Ministerio Público, está declarando de acuerdo a la teoría de la defensa, o es más podría pasar Ud. es del Ministerio Público, ¿declararía en contra de él? Siendo que Ud. es funcionario, Ud. cuánto gana, Ud. es funcionario de planta, entonces Ud. podría decir que esto no ocurrió como lo señala el fiscal. Entonces es un asunto complicado.

P: Si no se hubieran incorporado a psicólogas/os en los equipos de trabajo del Ministerio ¿Cómo piensas que sería el trabajo en lo práctico?

R: Haber, me cae una supresión mental, en el sentido de que ya todos los profesionales desaparecen, solamente están los funcionarios de planta de las respectivas fiscalías local, que llevan adelante sus investigaciones, prescindir de eso, de un profesional de apoyo a las víctimas en este caso. Estamos claro que no sería igual. No sería igual, no sería igual, nosotros en nuestra formación profesional, no somos profesionales llamados a entender a una víctima en todos sus planos, yo puedo entender a una persona sus problemas, pero quizás, mi ayuda profesional va a ser sólo en un ámbito, desde lo jurídico. Sin embargo, las personas por

ser víctima de un delito, trae aparejado una serie de consecuencias y el fiscal no va a ser la persona más idónea, quizás, para solucionar ese tipo de enfermedad. Entonces, si tú me preguntas si sería igual, claramente no. Además, tú haz tocado un punto muy interesante, estamos hablando de una víctima o un sujeto procesal, y que si bien el Ministerio Público no es el abogado de la víctima, nosotros tenemos obligación de información y de protección para la víctima, o sea nuestra ley orgánica es clara en ese sentido. No solamente dirigimos la investigación, también está dentro de nuestra obligación, proteger a las víctimas y testigos de un delito.

P: En su opinión ¿Qué incidencia cree usted que tiene para la víctima el pasar por la Unidad?

R: Estamos hablando de una atención de persona a persona. Primero una atención más personalizada, estamos hablando de profesionales que hacen visitas a las personas, los llaman, van para sus casas, ya estamos hablando de que el Estado hoy día, en el servicio público lo tienen, en que las personas vayan, se traslade al lugar donde tú vives, donde trabajas, ya estamos hablando de un avance de que es bastante significativo, sin perjuicio de entrar al fondo del asunto y aplicar fino, de la intervención misma que realiza el profesional, o sea Ud. cómo ha estado, qué carencias tiene, derivaciones a la red. Incluso compensaciones peculiares de traslado, entonces encuentro yo que es una labor bastante, bastante positiva.

P: A su parecer ¿qué desafíos cree que tienen las/os psicólogas/os para una mejor atención a personas víctimas de delito?

R: Yo no creo que la mejora vaya solo por ahí. La derivación parte del fiscal y no todos los fiscales derivamos igual en los mismos casos; debiera, no obstante que los hay, el instructivo de un patrón para derivar casos a la Unidad de Víctimas, eso es algo que se debe de uniformar, porque cuando estamos hablando de un volumen muy grande de trabajo, estamos hablando que obviamente la calidad de la atención va en disminución. No es lo mismo manejar 100 causas que 500 causas, no es lo mismo. Entonces, yo encuentro que esa mejora no va sólo por la URAVIT, sino que para crear patrones comunes o más objetivos de derivación, que no obstante que los hay, hay que reconocer que no se ...

P: ¿Cómo un desafío institucional?

R: Institucional, yo no veo sólo la unidad de víctimas. Porque la unidad de víctimas recibe, o sea no es la unidad que dice Ud. no me puede derivar a esta víctima, este fiscal se equivocó en derivar a esta persona, claro yo puedo manifestar que se equivocó, pero la derivación está. Entonces, por lo tanto la tarea y el desafío están.

P: Y en forma particular, ¿cómo es su relación profesional con la Unidad?

R: Estamos tocando un punto que no es menor, estamos hablando de un personal limitado con un montón de trabajo bastante alto. Primero hay que solucionar esa situación, posteriormente, al solucionar eso podemos empezar a mirar al futuro, que se podría instalar en el futuro; una estrategia de juicio. Una estrategia de cómo llevar adelante un juicio, qué va a ser lo mejor para la víctima en este caso. Sugerir una estrategia de juicio, cuál va a ser el camino que vamos a seguir adelante, con respecto a ese caso determinado, pero estamos hablando no de una cosa.....técnicamente una suspensión, no estamos hablando de algo ya más elaborado. Que exista, digamos un informe, en el cuál se realice, qué fue lo que le paso a esta persona, qué necesidades tiene, cuáles fueron las carencias derivadas del delito, qué sería lo mejor para este caso concreto y cuando hay algo ya de eso, un informe que también se acompañe al

proceso. Estamos hablando de un trabajo que tiene que tener mucho más tiempo para analizarlo, tiempo que hoy día no se tiene. Entonces eso es algo ideal.

P: Para llegar a eso ¿Se necesitan más recursos? ¿Qué habría que hacer?

R: Resulta que mientras más recursos tengas más necesidades se instalan. Aquí lo que hay que establecer es qué hacemos con el personal que tenemos y cuáles filtros vamos a establecer. Este es un tema de filtro y de hecho la Reforma esta ideada, ese es el espíritu de la Reforma, o sea cuando uno habla del archivo provisional, del principio de oportunidad, uno esta hablando, vamos a incentivar aquellos casos que realmente tengan los elementos para realizar una labor investigativa. En el principio de oportunidad estamos hablando de casos, delitos de baja pena, los cual no corresponde que el Estado invierta una gran cantidad de recursos investigativos en delitos que no afecten gravemente el interés público y acá pasa algo parecido. Tiene que haber filtro respecto en que caso va a ser solicitada la intervención de la Unidad de Víctimas y en que casos no. A mi juicio, no es razón suficiente para derivar a una persona por el hecho de que se le puso a llorar en la oficina del fiscal o del abogado asistente. Yo creo que es una persona que está afectada, pero quizás no es una persona que realmente está con una crisis a raíz del delito que sufrió. Quizás es un período de angustia momentánea y quizás no es necesario que intervenga un profesional. Estamos también hablando del caso de una persona que sufre una agresión sexual en su contra, quizás no llega llorando, pero está claro que por el delito que sufrió que la intervención que va a requerir, es de mucho mayor intensidad que el otro caso que señalaba, quizás a la vista del ojo de una persona externa, puede ser una persona muy afectada, pero quizás es un show.

P: En su opinión ¿Hay que afinar más los criterios que están establecidos?

R: Hay que afinarlos, hay que practicarlos...hay que practicarlos. Acá se señala mucho un criterio de derivación que recuerdo que es el delito; hay claro que hay delitos que es una conmoción, pero tiene que ver el filtro que en otros casos en que no están contemplados como delitos de mayor conmoción, como son por ejemplo el caso de las amenazas. Saber distinguir cuando estamos realmente en presencia de una persona que siente un rasgo latente por su historia difícil, cuáles antecedentes objetivos y distinguirlos de aquella persona que siempre sepero que más bien está motivada por una situación personal y que esa intervención objetivamente no es necesaria. Entonces, no estamos hablando solamente de aplicar y tirar un barniz matemático, se podría decir, atendido solamente a la persona del delito. Yo creo que hay que entrar a hilar más fino, y ver que efectivamente; quizás realizar una preentrevista en aquellos casos en lo que es la derivación, lo que es la atención misma del fiscal con una determinada víctima y la derivación, o sea debería existir algún filtro entre medio.

P: Una entrevista ¿realizada por...?

R: Un profesional de la Unidad de Víctimas. Puede ser una solución. Estamos hablando que objetivamente es adecuar a una persona dedicada a una labor que antes no había, por otro lado estamos sacando una actividad por parte de la Unidad de víctimas que no va a ser necesario. Hay que hacer un acompañamiento muchas veces. Estamos hablando de una causa que queda vigente ahí y quizás con esta práctica se podría evitar. Puede ser.

P: ¿Deseas hacer algún comentario o dar una opinión?

R: No. Gracias.

Gracias.

2.3. FISCAL N° 2

P: En su opinión ¿Cuál es la relación que se establece entre la psicología y el derecho?

R: Haber, si preguntas a la psicología jurídica, ya tiene bastante años, si bien para nosotras es nueva. Creo que en el contexto de la Reforma ha tenido mucho más participación el hecho de solicitar peritajes psicológicos, ha adquirido una amplia gama de posibilidades dentro del contexto de las investigaciones. En ese sentido, y dentro de los delitos sexuales, sin duda que el tema del peritaje psicológico es trascendental para nosotros. La consecuencia de un abuso sexual es interno, se puede determinar a través de una pericia psicológica, nosotros no somos psicólogos por lo tanto necesitamos de ese peritaje, que nos diga si efectivamente ese relato, sea en una persona mayor o menor de edad, reúne las características de credibilidad que necesitamos nosotros para continuar con la investigación y que es necesario también plantearle al juez para solicitar alguna medida cautelar respecto al autor de estos hechos. También, el tema de la psicología criminal dentro de la investigación, propiamente tal, ha tenido, diría yo, un avance en el tema de la determinación si el sujeto es imputable o no, y eso más que porque le corresponde a un psicólogo es por la escasez que hay de psiquiatras, en definitiva. Nos a tocado algunos fiscales, y a mí en varios casos en particular, validar la calidad o la idoneidad profesional de un psicólogo para determinar si un sujeto es imputable o no. No para efectos de señalar qué patología le afecta en concreto, porque si para eso necesitamos un psiquiatra, pero si para indicar si le afecta una patología o no, o sea para acreditar o descartar. Y ese campo es sumamente amplio e importante para nosotros. Eso es lo que nosotros solicitamos directamente, independiente de que existe el tema de los peritajes o el psicólogo que elabora el informe presentencial en Gendarmería cuando se solicita, un consejo técnico que lo hace. Esos antecedentes psicológicos muchas veces nos sirven a nosotros, como antecedentes de investigación, por ejemplo cuando el sujeto tiene un trastorno de personalidad, es impulsivo, muchas veces sirven como antecedente respecto a un delito determinado.

P: Ud. menciona puntos importantes, que son aportes de la psicología ¿Hay algún otro elemento o factor, en el cual la psicología interviene y es un aporte, a su parecer, en la relación con el Derecho?

R: A ver, yo diría por la relación directamente, por lo que a mí me toca por la investigación. Los peritajes psicológicos que se solicitan, en general en el tema de delitos sexuales, puede ser otro delito, pero es muy escasa la solicitud en otro tipo de delito, pero si para efectos de la veracidad de los relatos, para efectos de solicitar la determinación del daño causado a la víctima productos del hecho, y así se expande un poco más el campo, independientemente del delito que se trate. Muchas veces es necesario acreditar en otro tipo de delito, por ejemplo algún robo con intimidación, algún robo con violencia, el daño que se provoca en la víctima por motivos de estos hechos. Obviamente, no es prueba directa el hecho propiamente tal, pero es importante y lo hemos utilizado en varias oportunidades. Eso respecto a la investigación, la psicología jurídica nos aporta, más antecedentes a efectos de entender a veces el actuar de un sujeto o el actuar de una víctima. Probablemente no quede en constancia de la investigación, pero si nos ayuda a comprender ciertas reacciones de las víctimas, ciertas reacciones de los imputados, que si no tuviéramos ese apoyo de la psicología jurídica, en este caso no entenderíamos.

P: Más allá de la comprensión que pasa, en términos concretos ¿Qué se hace con esa comprensión?

R: Por ejemplo, si una víctima de violación viene a prestar declaración a los dos días de ocurrido los hechos, y viene sumamente arreglada, pintada, viene...así como la víctima que socialmente se imagina la gente, cierto, que está demacrada, con pañuelos desechables, llorando. Es importante saber que hay distintas formas de reaccionar y depende de los recursos que tenga cada persona en particular, eso a veces la gente no lo entiende. Pero es sumamente común que ocurra, o simplemente víctimas que niegan lo que paso o no quieren contarlo, hay motivos detrás que no conocemos, pero sí a través de un psicólogo o psicóloga podemos entender.

P: En su opinión ¿Ese sería un aporte de los profesionales de la unidad de atención a víctimas?

R: De todas formas.

P: Pensando en la labor que desarrollan los psicólogos y psicólogas de la Unidad de Atención a Víctimas ¿Cuáles cree Ud. que son las labores que realizan?

R: Haber, nosotros, trabajamos directamente con la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, en varios puntos, el primer término y hablando desde la especialidad de delitos sexuales, hay una realidad regional en que nosotros no podemos, tal vez yo diría que es nacional, contar con informes preliminares de veracidad del relato, en que por ejemplo, el solicitar la orden de detención para nosotros es un tema prioritario porque el sujeto o vive con la víctima o se puede acercarse a ella en cualquier momento. En definitiva hay factores de riesgo que hacen necesario solicitar a la brevedad posible una orden de detención. Nosotros sabemos que tratándose por ejemplo, de un abuso sexual vamos a necesitar inevitablemente un peritaje que nos hable de la veracidad del relato de la víctima, porque si no contamos con esos peritajes, luego al solicitar la prisión preventiva, luego del sujeto, hay jueces que van a discrepar de esa medida cautelar. Porque se trata también de objetivizar el tema, no se trata de que cualquier persona venga a denunciar a otra, como autor de un delito sexual. Tenemos que validar también los peritajes psicológicos, en que sentido, no nos basta solamente que la víctima nos cuente, nosotros ya podemos saber cuando la víctima tiene un relato que es creíble y cuando no, pero necesitamos el peritaje, o no peritaje, a esas alturas un informe preliminar de veracidad, que nos permita sustentar una solicitud ante el juez de garantía en este caso.

P: ¿En todos los casos de denuncia de delito sexual, solicitan este informe?

R: No necesariamente, porque puede haber una violación, en donde hay evidencias físicas, las que permitan claramente acreditar como ocurrieron los hechos, puede ser que haya un testigo, es bastante extraño cuando hablamos de abuso sexual, pero puede ocurrir. En esos casos no es necesaria esta urgencia de estos informes preliminares de veracidad, o a veces en que hay abusos sexuales en que la víctima se trata de defender y hay lesiones, también es importante, en esos casos podemos sustentar una solicitud de Además, de eso la Unidad nos ayuda en todo lo que es el apoyo a las víctimas durante la investigación, de cualquier delito, por lo general van a ser víctimas de delitos sexuales, pero pueden ser una víctima de un robo con intimidación, un robo con violencia o de un homicidio, no hay distinción y la futura preparación de esa víctima ese testigo para llegar al caso, a un juicio oral.

P: ¿El apoyo en qué consiste?

R: El apoyo consiste principalmente, en mantener a la víctima informada, sin perjuicio de que nosotros también lo hacemos, de la investigación, de los avances de la investigación, de las dudas que las víctimas constantemente tienen acerca del tema, de la.....de las víctimas, si Ud. lee en el diario algo, si alguna vecina le dice, que en estos casos nunca pasa nada, en estos casos tú tienes que estar al lado del sujeto, quizás el temor más frecuente; el careo con el sujeto. Inmediatamente pregunten, la investigación la lleva la fiscalía y que hagan las preguntas que correspondan. De eso se trata un poco el apoyo y si es necesario un tratamiento psicológico a la víctima, incluso a veces un tratamiento psiquiátrico, la necesidad de que la víctima tome medicamentos, por ejemplo, se deriva al médico que corresponda, al psiquiatra, al psicólogo, para efectos de tratamiento.

P: Ud. me decía que es una trabajo muy de equipo con la unidad, especialmente en la especialidad de delitos sexuales ¿Cómo es esa relación, en el día a día, en el cotidiano?

R: En lo cotidiano, dependiendo de los casos que vayamos teniendo hay una comunicación directa con los profesionales de la Unidad. Si se recibe una denuncia por amenaza en donde el riesgo de daño físico es evidente por parte de la víctima, nosotros además de eso, están las medidas de protección a Carabineros, o entregarles alguna alarma personal, la Unidad de Víctimas se encarga del cumplimiento de esas medidas y de inmediatamente qué posibilidades hay de evitar esos riesgos, porque de un día para otro es difícil armar una investigación para solicitar la orden de detención respectiva, probablemente pudiera ser el termino, pero en el intertanto es necesario tomar medidas urgentes. En este caso lo hace la unidad de víctimas. Lo mismo cuando necesitamos apoyo profesional, precisamente las/os psicólogas/os, en la atención de casos, las solicitamos directamente, hay psicólogos/as que nos acompañan durante las entrevistas con las víctimas.

P: Cuando Ud. habla sobre el tema de las amenazas y el apoyo que entrega la Unidad ¿Se refiere indistintamente a cualquier profesional?

R: Exacto, en general las medidas de protección, lo ven los asistentes sociales, ellos hacen el seguimiento, ellos hacen las visitas a domicilio para ver los riesgos de que el sujeto denunciado ingrese a esa casa, etc.

P. Desde lo que plantea la RPP y que tiene que ver con esta nueva mirada que se le otorga a la persona víctima del delito y la inserción de psicólogos/as ¿Cuáles cree Ud. que son los mayores aportes de los/as psicólogos/as?

R: No se si puedo graficarlo diciendo que si en definitiva, si yo las investigaciones por delitos sexuales le saco todos los peritajes me quedo sin investigaciones, porque casi todas las investigaciones por abuso sexual el peritaje psicológico es un elemento trascendental para poder continuar con la investigación, de poder sustentar la investigación.

P: ¿Cómo se hacia anteriormente, antes de que se iniciara la Reforma?

R: Con anterioridad también el juez del crimen solicitaba a la institución que correspondiera un peritaje psicológico, pero no había una comunicación tan directa y fluida, como existe actualmente, con los profesionales de la Unidad y con los peritos. Lo hablo en términos de que muchas veces, en definitiva, lo que le pedimos a la unidad son estos casos urgentes en donde necesitamos estos informes preliminares de veracidad de relato, para sostener una medida cautelar. Pero en definitiva el peritaje propiamente tal se solicita a un organismo, que el ideal sea el SML, pero aquí no contamos con psicólogos, ni psiquiatras en el SML, el hecho de contar con los profesionales de la Unidad de Víctimas nos aportan en el cómo pedir

ese peritaje, qué pedir y la comunicación con los peritos es bastante mas fluida de lo que era en el sistema antiguo, independientemente de la institución en donde trabaje el perito determinado. Una comunicación mucho más directa, porque antes el juez del crimen trabajaba con un actuario y muy rara vez toma contacto directo con la víctima, en cambio aquí el fiscal o la fiscal toma contacto con la víctima y ese contacto es directo. Hay otro tema que es el que la gente tiene todavía, que es el careo, el famoso careo, en donde la víctima se carea con el sujeto que denunció. Porque muchas veces al minuto de tener que salir esa víctima de ese careo, decía no puedo más. Evidente no quiere más encontrarse con el agresor. Ahora existe si se puede decretar como diligencia, no hay inconveniente, pero en casos de delitos sexuales, o en caso en que la víctima esta dañada psicológicamente no se solicita. Ahora se les explica que en el juicio oral va a estar el sujeto, pero hay medidas de protección, un biombo que impida el contacto visual entre el acusado y la víctima o bien un circuito cerrado de televisión, en donde la víctima jamás ve al imputado.

P: A su parecer ¿Cuáles cree que serían los grandes desafíos de los/as psicólogos/as para una mejor intervención en personas víctimas de delito?

R: Yo creo que hay un tema de recursos, hay muchas víctimas que son derivadas a un consultorio para tratamiento psicológico, pero todos conocemos cuál es la recarga del consultorio, en donde no hay un apoyo oportuno, porque ni siquiera hay cupo para atención, y eso se condice con la rapidez en la investigación. Eso si nos trae problemas, en el caso de abuso sexual podemos tener un peritaje, que nos acredite el relato, que nos acredite que también hay daño, pero en muchas veces en el tratamiento, además hay antecedentes importantes, que a nosotros nos gustaría tener en consideración al momento de acusar al sujeto. Y lo mismo pasa con el psiquiatra, hay muchas víctimas, que además de la intervención con el psicólogo necesitan una atención psiquiátrica con medicamentos. Pero es lo mismo, no hay psiquiatra, no hay como financiarlo, la Unidad de Víctimas tampoco tiene recursos exagerados que permitan financiar todas esas atenciones.

P: ¿Es pensar un poco en una entidad que se haga cargo del proceso de reparación?

R: Exacto, si hubiera más recursos en esa línea, no es para efectos de la investigación, sino para efectos personales. Sin duda en la reparación, algo contribuye la sentencia a la reparación de esa víctima, pero también viene un proceso de tratamiento que es necesario abordar.

P: ¿Qué cree Ud. que es necesario incorporar en el quehacer del psicólogo/a para mejorar esta intervención?

R: Yo creo que los profesionales de la Unidad de Víctimas, aportan todo lo que pueden en relación a la investigación y cuando trabajamos con víctimas de delitos sexuales o cualquier otra víctima hay un compromiso con la persona y un acompañamiento durante toda la etapa de investigación. Ahora, yo quisiera aclarar en esa parte, que cuando se solicitan esos informes preliminares de veracidad del relato se tiene cuidado que quien continua con el apoyo de la investigación sea otra persona, que permita preservar la objetividad del psicólogo que trabaja en la Unidad.

P: ¿Cuál cree Ud. que es la percepción de las personas, después de haber sido atendidas?

R: Yo creo que es buena, es buenísima en algunos casos. Acompañado de la sentencia condenatoria, yo creo que es la principal, las víctimas se sienten reparadas por lo que ocurre y sienten, además de eso que esa reparación ha sido integral, porque cuando hemos llegado a

estos casos de sentencia condenatoria, tenemos a víctimas que están mas fortalecidas emocionalmente y pueden declarar en el juicio oral, y el hecho de declarar en el juicio, les hace muy bien. En cierto sentido complica que además de tener que contarnos a nosotros, deba de contárselo a tres jueces, pero realmente que es reparatorio para ella y eso se valora bastante. Hay un relajo después del juicio, el hecho de contar en forma pública todo lo que paso, es una reparación importante. Es la respuesta social, a mí me pasó algo terrible, lo cuento y esa es la respuesta, la respuesta que la sociedad me da por esto terrible y traumático que me ha pasado.

P: ¿Ud. se imagina el sistema penal actual, sin la incorporación de psicólogos/as?

R: No. Cuando hay delito de robo los peritos de prueba levantan las huellas dactilares que puedan haber, muestras de sangre, si hay lesiones, pero en los abusos sexuales las huellas son internas, ¿quiénes van a levantar esas huellas? Tal vez un perito psiquiatra, pero es el campo de la psicología jurídica en este caso, que es necesario agregar.

P: Para terminar ¿Algún comentari?

R: No, solamente aclarar de nuevo, que a nosotros nos interesa que la Unidad a través de la protección a la víctima continúe elaborando estos informes preliminares que muchas veces nosotros necesitamos para sustentar la etapa inicial de la investigación, o una medida cautelar, no el peritaje propiamente tal, en definitiva, pero si creo que eso va con la protección a la víctima y está estrictamente ligada a la posibilidad de reparación.

Gracias.

2.4. ASISTENTE SOCIAL N° 1

P: En su opinión ¿El trabajo social ha estado más vinculado al derecho y al trabajo jurídico que la psicología?

R: Históricamente sí, siempre nosotros porque traemos una línea como de formación con los temas de los juzgados, toda la cosa del derecho que define, la pensión del alimento, entonces han sido temas como súper, no se si privativo, privativo de la asistente social. Pero en donde la asistente social marco ahí como una línea, no así el psicólogo que se incorpora en los últimos años. De hecho el poder judicial, si tú vas, la cantidad de asistente social, con la de psicólogos es pero enorme.

P: En ese sentido ¿Cómo ve usted la inserción de psicólogas/os en el tema del derecho?

R: A mi me parece fundamental, sobre todo ahora con el tema de la víctima. Creo que hay materia, en que igual; haber no digo que se pueda prescindir de ellos, pero hay algunas que históricamente son de los trabajadores sociales y que son las que te dije antes: pensión de alimento, el determinar un régimen de visita, yo creo, o al menos no siento necesaria la incorporación del psicólogo. Pero, sí por ejemplo, ahora en mi trabajo actual con víctimas, yo no podría hacerlo, no concibo un equipo en donde no hayan psicólogos. Porque de hecho... incluso yo diría que aquí, en el trabajo aquí de la Unidad los asistentes sociales un poco, como que nos hemos psicologizados, no se como decirlo, pero hemos tenido que aprender muchos conceptos y ampliar nuestra cuestión más hacia el lado del psicólogo. Porque es como más en esa línea el trabajo, no obstante igual hay cosas propias del trabajo social, cuestiones más, no se...se ve en la práctica que igual hay que hacer visitas domiciliarias, que es algo como bien privativo de nosotros, pero acá se amplía, pero son pocas las cosas en que ustedes vienen como hacia nosotros, son más las que las asistentes sociales tenemos que ir como a pescarnos de ustedes. De repente yo puedo entender un informe, un peritaje, pero siempre estoy preguntándoles a(nombra a psicóloga/o)... o que se yo, mira acá, aclárame este punto o yo no sé, este concepto como que no son común que tú los manejes y no los sé y los he tenido que ir aprendiendo, adquiriendo.

P: En ese sentido ¿Por qué cree usted que se da la necesidad de que las/os psicólogas/os se incorporen en el campo del derecho, en la Reforma?

R: Porque bueno, al incorporar a la víctima como un sujeto activo, o sea yo no puedo concebirla como una víctima, porque está claro que algunos delitos hay consecuencias de tipo económica, sociales, que nosotros las podemos enfrentar, pero el ser víctima de un delito es lo que más, lo más fuerte que vemos nosotros es como a nivel interno. Una persona reacciona a eso, lo mucho que le cuesta de pronto incorporarse, asumir adecuadamente procesos como duelo, cuestiones como así, y ahí obviamente el profesional adecuado es el psicólogo. Desde ahí lo veo.

P: En su opinión ¿Cuáles cree usted que pueden ser los aporte de los/as psicólogos/as en este campo?

R: Siento que hay algunos que son como bien obvios, y los grandes, yo creo que es como...empezando en la constitución de los equipos de trabajo, hay un aporte invisible que creo que a lo mejor la psicología no la ve, pero es lo que te digo yo; el hacer que el asistente social...porque en general, en los equipos de trabajo en otros lugares, como uno en sus parcelas, en su tema, porque a veces decimos que trabajamos en equipo, pero es distinto a mirar un caso, a enfocarlo; de pronto el psicólogo elabora su parte, a mí me pasaba en mi anterior trabajo, informe psicológico, informe social, le vamos a dar el beneficio o no y acá el

cuento no es así, es como la incorporación, yo creo que la psicología, el aporte es ayudar a los otros profesionales del equipo a tener esta mirada más amplia, a hacerse, no porque ellos vienen a decir que es necesario, sino que realmente lo son. Entonces, en esta necesidad de que aprendamos, otros profesionales, a ver al sujeto de una manera más integradora y no restringirnos tanto. Aquí en la practica nosotros no tenemos grandes diferenciaciones entre lo que hace una asistente social de un psicólogo. No obstante, yo igual distingo cuando algo no es de mi expertice y le pregunto al psicólogo, pero eso, creo que por ahí está el gran aporte, ahí lo percibo yo. Y el conocimiento de todo lo que es este sujeto, en definitiva el ser con que uno trabaja, aportar más elemento del conocimiento de eso, de las problemáticas.

P: ¿Cuáles son las labores que desarrollan las/os psicólogas/os en la Unidad?

R: Todo lo que tiene que ver con los procesos de trabajo: la primera acogida, contención, hartito, súper fuerte, ahí uno cree que ese es un punto en donde el psicólogo tiene más elementos que nosotros para enfrentarlo. No obstante, que igual he atendido casos que los he podido enfrentar, pero si tú me dices: llega aquí una persona, una lola, que se yo que ha sido violada, o un niño y estoy yo y hay una psicóloga o un psicólogo yo voy a preferir que lo atienda el psicólogo, porque siento que ese sujeto en definitiva va a ser mejor atendido que si lo hiciera yo. No obstante, yo también me siento con capacidades de hacerlo, pero si tengo la posibilidad de que lo haga un psicólogo, sí, por él. Yo sé que también yo voy a contribuir, pero creo que es mejor, creo hay casos, y hay áreas en donde siento, el psicólogo, insisto, tiene más elementos. Bueno, en los procesos de trabajo, lo que te hablaba; contención, primera acogida, los acompañamientos, algunos que me parecen más relevantes que otros, o sea hay acompañamientos en que tú realmente le otorgas, los psicólogos le otorgan una atención, digamos, buena, pero hay otros acompañamientos que son bien estéril de repente. El seguimiento de los casos y acá particularmente con el tema de los juicios, en la preparación para el juicio, porque después que el sujeto ha sido tratado cierto, hemos estado con él, y se ha trabajado en forma individual en la preparación del juicio, de enfrentarlo, de traerlo de nuevo a cable tierra, porque a veces haz estado bien con él, ha ido superando el cuento y cuando tú le dices que se acerca la fecha del juicio, viene de nuevo una reacción ahí, que tienes que saber manejarlo. Bueno, ahí también el psicólogo en el momento mismo del juicio y en algunos casos en que después se continúa, el cierre jurídico es distinto al que le damos nosotros como profesionales de la Unidad al caso.

P: De acuerdo a las labores que usted menciona ¿Crees que son las adecuadas según las necesidades de las personas víctimas?

R: Creo que todas las que te nombre sí, indudablemente creo que son necesarias. Pero si siento que la Unidad de Atención a Víctimas con respecto de lo que es rol del psicólogo acá, yo creo que con el tiempo, con los años va a ver un cambio aquí. Yo siento que los psicólogos de la Unidad de Atención a Víctimas, creo que vamos a derivar nos guste o no, independiente de la cantidad de casos, yo siento que el psicólogo tiene que irse más al tema reparatorio. Yo perfilaría a la Unidad, quizás me estoy yendo para otro tema, es que siento que los psicólogos...haber es que los trabajadores sociales siento que hemos sido profesionales más apaga incendio, nosotros, estamos en la cuestión y generalmente los recursos son escasos. Pero yo siento que el psicólogo aquí a veces se pierde de repente en muchas cosas, yo no concibo que un psicólogo pierda dos horas en un acompañamiento para ir a esperar a una persona que viene decosa que nos pasa a cada rato, para llevarla al Médico Legal caminando; mientras yo tengo a una chicoca que aún no tiene hora para ir al CAVAS, para que no hay, porque la red esta saturada. Yo preferiría que ese profesional estuviera ahí reparando. Ahora, igual, es cierto, no puede ser que el profesional que recibió el

caso, la derivación y lo atendió, todo lo que fue contención, por un tema de revictimización esté reparando, ... sería como organizarse de tal forma que a lo mejor este mes, estos psicólogos hicieran primera acogida, que sé yo y los otros se dedicaran un tiempo... o se contratara a un profesional exclusivamente para reparar. Tendrían que ser aquellos que llevan tiempo, que ya hicieron lo otro, saben cómo...porque de alguna forma lo que te estoy mencionando que hacemos ahora siento que igual lo puede hacer alguien con menos experiencia y lo puede hacer bien, igual se aprende, pero lo otro requiere un poco más de manejo, de conocimiento del tema de víctima.

P: En su opinión ¿Eso lo podríamos considerar como un elemento necesario a incorporar en la intervención de los/as psicólogos/as en la atención a personas víctimas?

R: Yo considero que sí. Yo considero, que viendo que la red no da a basto.

P: En ese sentido ¿Qué otras cosas cree que es necesario incorporar en el trabajo que desarrolla el/la psicólogo/a para una mejor atención a personas víctimas?

R: Tal vez, siguiendo en la misma línea que yo insisto que...siento que el psicólogo en esto de dividir las tareas...porque yo realizaría una división, no es que quiera marcar una diferencia entre el asistente social y el psicólogo, sino que pienso en optimizar el recurso y en ese mismo sentido, yo pensaría en que el psicólogo estuviera tal vez como ciertas temáticas, ciertos casos propios de ellos, yo dividiría por ejemplo la atención. Si bien las asistentes sociales también vemos delitos sexuales, yo pondría como un filtro, como que emplearía un criterio, no se como decirlo, la persona encargada de derivar, por ejemplo siento que hay casos que son mucho más complejos, por ejemplo un abuso sexual en discapacitado; ahí yo creo que eso sería algo propio del psicólogo. Porque el psicólogo tiene más elementos que un trabajador social para abordar ese tipo de temáticas.

P: Haciendo mención al trabajo que desarrolla el/la psicólogo/a en otras regiones, en donde se realizan informes ¿Qué opinión tiene de eso?

R: Ahí se entrapa un poco el tema, porque yo pienso que la pericia es un elemento fundamental, pero si ponemos a los psicólogos de la Unidad de Atención a Víctimas a hacer informes y hacer pericias, tienen que ser psicólogos como te decía yo denante, que estén como que diga; estos psicólogos hasta diciembre se van a dedicar a reparar, por lo tanto ellos sí podrían, pero no aquellos psicólogos que estén trabajando en contención, primera acogida. No se podría tener a un psicólogo como haciendo de todo el circuito; que haga contención, primera acogida, intervención en crisis, seguimiento y que después me repare y después que me pericie, eso no.

P: Al respecto ¿Trabajar en el proceso de investigación con los Fiscales?

R: Ahí yo tengo mis...yo creo que nosotros como Unidad de Atención a Víctimas, trabajamos en el Ministerio Público, y este se sustenta a través de la investigación. Yo siento que nosotros tenemos que colaborar en la investigación, ayudarle al fiscal, pero yo no soy un investigador, yo creo que ni el psicólogo, ni el trabajador social somos investigadores. Si contribuí con mi trabajo, con lo que yo logré captar de la víctima en lo que llevo trabajando con ella, un poco ayudar en esa elaboración bien. Pero yo creo que imponérselo o como proceso de trabajo a mí no me parece, yo no creo que sea lo adecuado, de repente creo que también te puede desperfilar.

P: En su opinión ¿Cómo cree que sería la Reforma si no se hubiese incorporado a los/as psicólogos/as?

R: Sería una repetición del viejo sistema, mediocre, con una asistente social arrastrando las patas, quedándose con los expedientes ahí...No, yo siento que la incorporación del psicólogo y en general de profesionales jóvenes en los equipos de trabajo, viene a inyectar vitalidad y una cuestión de gestión, mucho más operativa, hacer como de todos estos servicios públicos, independiente de que el Ministerio Público tiene su lucha por no ser un servicio público como los que estamos acostumbrados a conocer y eso de alguna forma lo transmite a todos los profesionales que estamos acá. Y la incorporación del psicólogo es una labor relevante, relevante a la hora de poder entender a los sujetos que nosotros atendemos, que es un sujeto de derecho, que merecen un trato digno, que son personas, que vienen acá y que yo con mi trabajo, mi intervención y la intervención del psicólogo, es poder sacarlos de ese estado en que llegan, de empoderarlo. Para mí es fundamental, así que pienso que si los psicólogos no se hubiesen incorporado, estaríamos tal vez con recursos o con otras normas, pero estaríamos repitiendo un modelo arcaico.

P: En su opinión ¿Cuál crees usted que es la percepción con que se queda la gente cuando es atendida en la unidad?

R: Ah...quizás aquí yo voy a pecar de humildad...yo siento, lo percibo que la gente se va bien. Que hay un esfuerzo súper grande de parte...empezando la gente no está acostumbrada a recibir un buen trato, nosotros lo tenemos asumido para nosotros...tú si vas a tu isapre lo haces valer, pero la gente humilde y que es generalmente la que llega acá, está acostumbrada a esperar horas. Entonces, que de repente pasen 10 minutos y le digan adelante, pase, le parece increíble, y que llegue y pueda dejar su niño, porque hay una secretaria que se preocupa, hay una sala de juegos. Yo creo que son todos elementos que la gente valora y los valora mucho y yo siento que la gente definitivamente se siente bien, se siente escuchada que es lo básico, de repente...a lo mejor la causa se archiva provisionalmente, en términos jurídicos queda ahí, pero igual ella sintió un trato distinto, sintió que la escucharon, sintió que se hizo; jurídicamente no puede haber nada más, porque no hay más que hacer, pero pienso que la gente se va bien. Yo tengo esa sensación. Ahora claro, una persona que tengas expectativas muy altas con respecto a un hecho que le sucedió, que ella piense: me paso esto y que el tipo, el victimario debe pagar con cárcel y la cuestión no es así. Probablemente si en ese aspecto se sienta desilusionada, desconforme, pero igual hace la separación entre lo que fue su atención, como que logra separar y de lo que fue el proceso jurídico.

P: En su opinión ¿Ayuda al proceso de reparación?

R: Sí, yo siento que sí. Yo siento que al momento en que una persona fue víctima de un delito, el que sea y eso obviamente la saca de su rutina, de su forma normal de desenvolverse, le afecta, como sea, a lo mejor te afecta levemente, te robaron dos lucas, a lo mejor para mí es poco, pero para otra persona no. Pero después llegar acá y poder contribuirle con cuestiones, pagarle el traslado, sufrió una lesión y tuvo que sé yo algún tipo problema de salud y poder contribuir en eso. Si yo creo que realmente ayuda a la reparación, al menos contribuye. A lo mejor, todavía está un poco desdibujado y la gente todavía no...la gente como que se pasa el dato y algunas ya saben: si te pasa algo ahí, por ejemplo la del celular, ahí entregan celular. Ahora ahí nosotros tenemos un criterio de evaluación, no se trata de decir, vengan y nos pongamos...porque también pierde el sentido, pero también yo creo que ellos con el tiempo van a ir elaborando y ya este último tiempo ha habido una salida de todo lo que es la unidad a través de medios de comunicación, marcando un poco mas como el rol, la gente ya está empezando a conocer qué hace la Unidad, cuáles son nuestras funciones y las mismas

personas que van siendo nuestros usuarios le van transmitiendo a otros como ha sido su experiencia por acá.

P: En lo cotidiano y en términos profesionales ¿Cómo es la relación con los/as psicólogos/as?

R: Es buena. Yo, cuando preguntan por cuestiones, algún trámite o que preguntan por personal cuántos asistentes sociales o entrevistas como están que preguntan cuántos asistentes sociales y cuántos psicólogos, la relación es buena. Y lo que te digo yo, respecto a este elemento de distinción, te puedo decir que la relación es buena, porque ha habido otros espacios de trabajo en donde era marcadísimo la diferencia entre uno y otro. Acá también creo que contribuye mucho el espacio físico que ocupamos en este momento, el que estamos todos juntos, es buena, es complementaria, es bastante simétrica, diría yo. En el único espacio en donde yo siento, es cuando hay que enfrentar un caso y no tengo la experticia y entro a preguntar, pero aun así es complementaria, porque empezamos a hablarlo, me van aportando, y yo voy preguntando, ellos también preguntan más cosas nuestras, por ejemplo los asistentes sociales conocemos mejor la red, entonces eso lo podemos ver así, o de pronto uno domina cierta área. A mí por lo general me preguntan cosas de los victimarios.

Es una buena relación, da la posibilidad de profundizar en muchas cosas y en lo que es también lo personal, igual es buena, un equipo de trabajo y creo que en eso, el hecho de que tengamos...haber yo no dijo de que hayan alguna cosa o solamente otra, esto que te decía al principio, estos psicólogos, este grupo de psicólogos, yo creo que si debiera haber reparación y otros encargados de lo mismo...pero siempre otro grupo de psicólogos y asistentes sociales que veamos... como se funciona ahora. El trabajo no es diferenciado, aumentar el equipo y con unos tres psicólogos encargados de la reparación. Esa sería como apuesta que yo haría con las Unidades, porque pienso que sería super aportativo el trabajo de los fiscales, en definitiva lo que realiza el Ministerio Público, en investigación, tener aquí profesionales que estén encargados del sistema, porque creo que el proceso reparatorio, incluso, podría ser más beneficioso para la víctima, por el hecho de que sería aquí mismo, al interior de este mismo equipo, que tendríamos personas que habríamos visto todo la otra parte con ellos.....lo veo super necesario ese circuito, pienso que mientras no se complete...si bien, me parece súper bien el trabajo que hacen ustedes, que la gente sale bien de aquí en términos de...pero, qué pasa después.

P: Por último ¿Desea hacer algún comentario o pregunta?

R: No, nada.

Gracias.

2.4. ASISTENTE SOCIAL N° 2

P: En su opinión ¿Cómo ve usted la inserción de la psicología en el ámbito del derecho penal?

R: Siento que la labor del psicólogo o lo que pueda aportar tiene mucho que ver con la función reparatoria, que de repente se le atribuye a la justicia o a la administración de justicia. De repente tiene mucho más que decir, que sólo el tema de poder establecer el impacto del delito la gravedad y todo eso, va mucho más allá de eso. Si pudiera permitir ampliar un poco la mirada respecto a la administración de esta justicia hoy y lo que se puede hacer con las víctimas en este caso.

P: ¿En que sentido?

R: Que no pueda quedarse solamente en términos que la persona necesita o que la víctima espera la sanción penal, sino que también es posible proyectar algún tipo de intervención reparatoria hacia la víctima, que no siempre se estaría incorporado.

P: En su opinión ¿Ahora estaría incorporado?

R: Ahora sí de todas maneras

P: En su opinión ¿Cómo era la inserción que había tenido la psicología?

R: Yo creo que era como muy marginal y no solamente lo de los psicólogos, sino que de repente muchas otras profesiones que podrían aportar, quedan como marginales a todo este tema de la justicia. Si lo piensas estamos hablando de una justicia punitiva, de persecución penal sobre el delito y que más encima era de largo aliento, donde la víctima quedaba como súper desplazada y al final terminaba estigmatizada, cansada, señalada con pocas ganas de participar.

P: En su opinión ¿Cómo cree usted que se ha ido generando la incorporación o la inserción de la psicología en el proceso penal?

R: Yo creo que abstrayéndonos del trabajo social que siempre ha estado instalado. Ahora no de la manera que uno quisiera, pero siento que la psicología a través de distintos modelos de intervención o más que modelo el tema de los proyectos, el tema como paralelo que fue desarrollando, yo siento que le permitió posesionarse a lo que es hoy día, el término de la psicología forense, u otra rama. Pero yo siento que todo este como paquete de apoyo que existía antes... los modelos de prevención de los CTD, el tema del diagnóstico como que todo eso fue generando la necesidad de que a lo mejor era necesario incorporarla, tenerla ahí instalada y poder echar mano en el momento en que se requiriera.

P: En su opinión ¿Cuáles cree usted que serían los aportes de la psicología a la RPP?

R: Partiendo de la premisa de la condición de ser humano, se sustrae de nuevo esta consideración que ya no estamos en presencia de un objeto, sino que de un sujeto y por lo tanto eso lleva en este caso a que los psicólogos asuman una posición como de contención, más de relajación, yo creo que el posicionamiento va por ahí. Además, tiene mucho que decir sobre el impacto que tienen los delitos en la Unidad acá, en términos de lo que es la veracidad del relato, a lo mejor el impacto que puede haber tenido el delito en la víctima, en algunos casos incluso haciendo algunos alcances sobre algunos informes que se realizan sobre los imputados.

P: ¿Ese es un trabajo especial que se realiza desde esta Unidad?

R: Sí, por lo menos con lo que se trabaja acá, sí,

P: ¿Cuáles son las funciones de los psicólogos/as en esta Unidad?

R: A parte de todos los temas, como de posicionamiento, como en la comunidad, que no solamente tiene que ver con la atención directa, sino que un poco que hace la labor de todos, el termino de cómo tú replicas la reforma en la comunidad o en la región. Como además, ella se posiciona respecto a otros profesionales, que también tiene de cierta manera que existir un espacio de validación porque no solamente es demandar. El discurso tiene que sonar a que sí saben de lo que están hablando, de qué se trata que es lo que están pidiendo, creo que apunta a eso también.

P: En su opinión ¿Las tareas que realizan los/as psicólogos/as están bien definidas?

R: En este caso, por ejemplo las psicólogas están dedicadas exclusivamente a los delitos de carácter más violento, delitos sexuales, los homicidios y algunos casos de conmoción pública. Eso no significa que sea exclusivo, pero si hay más manejo sobre esa situación, el tema de la intervención en crisis, el manejo de conflicto, si hay más recursos lo podríamos abordar de mejor manera.

P: En su opinión ¿Hay tareas que podrían de alguna manera ser compartida con la psicología?

R: Sí, sobretodo cuando te planteas el tema de la evaluación de las medidas de protección o de repente, incluso, un poco tratar de establecer los recursos de la red familiar o de la red más cercana. Yo creo que ahí hay un tema de poder conjugar la psicología y otras profesiones.

P: En ese sentido ¿Cómo es la relación que se establece entre la asistente social y la psicóloga?

R: Yo creo que siempre hay un tema de un intercambio como regular y permanente, como yo siento que de repente uno no puede hacerse dueño de un caso, pero de repente igual es bueno escuchar, sin ser de la misma línea, sin ser de la misma profesión, de repente igual, hay aporte o por ultimo por un tema de formación o por lo que tú has estado vinculando, eso a la vez supone y requiere la capacidad de ser como un poco más abierto para no encerrarte en sólo lo que es la psicología, sino que darle un carácter más psicosocial o psicosocial y jurídico a la instalación. Porque además, está el jefe de la Unidad que es abogado, que también te puede dar un aporte reimportante a lo que haces.

P: En términos bien concretos y específicos ¿Cómo sería ese aporte, ese complemento psicosociojuridico por ejemplo, con respecto a un caso?

R: En lo concreto pudiera ser que de repente, en el manejo de las medidas de protección, en la evaluación sobre la situación de seguridad de la persona, no siempre los psicólogos son capaces de proyectar un poco más allá en términos como del entorno, ahí pudiera ser como la participación de la asistente social. Ahora, yo creo que igual eso se te va entrenando con el tiempo y a lo mejor puedes llegar a asumirlo, pero por lo menos ahora es como esa posibilidad de estar receptivo a lo que te pueda decir el trabajo social. Ahora, desde lo jurídico, hasta dónde puede estar el límite de la intervención de uno, qué es lo que puedes lograr y también la posibilidad de poder preguntarlo, no pensar que puedes hacer y en algún momento te vas a encontrar con que la investigación, a lo mejor no va a continuar que a lo mejor tu intervención se va a cortar por eso.

P: En su opinión ¿Cuáles son los principales desafíos que se le presentaran a la psicología para poder potenciar el trabajo que se hace desde la Unidad?

R: Yo más que desafío, yo siento que tiene que ver con un tema de cómo las psicólogas van a lograr conciliar y estar preparadas para la gran cantidad de trabajo que es esto. Porque a lo mejor las habilidades igual están, los recursos personales a lo mejor disponen de ello, pero es la gran cantidad de trabajo, que a lo mejor puede hacer que el trabajo, no se flaquee en el algún momento o se concentre en determinadas o profundizar determinadas áreas y a lo mejor descuidar otras. Yo creo que por ahí va el tema, en términos de desafíos, es como reforzar el tema del posicionamiento que hoy día la psicología tiene, de validarse en términos del discurso, de los abogados, frente al tema jurídico.

P: Frente a la disciplina ¿Existen desafíos?

R: Uno, yo siento que es validando el discurso, que sea creíble, que sea consistente ya que, y eso, además requiere que el perfeccionamiento sea más regular. No con el tema cotidiano, sino que también uno también necesita la retroalimentación, no como la retroalimentación de un par, sino que esa de que es lo que está pasando en términos teóricos, intelectual, ahí hay un tema que además tiene que ver con una cuestión personal, y lo otro, que es un desafío, es el tema de mantener el espacio que han logrado generar no solamente en el tema de la Reforma, sino que el tema de la psicología jurídica que ya es un espacio que se ganó. Ahora cómo son capaces de mantenerlo en el tiempo. Porque puede que en algún momento digan que eso no tiene peso no tiene sustento y que no solamente pasa por las personas que lo hagan yo creo que por ahí.

Ahora, lo otro que yo siento, que es un desafío importante es ser capaces de tener la apertura suficiente para reconocer que a lo mejor hay otras disciplinas que también pudieran aportarles a ellas, a las psicólogas específicamente. Ahora, lo que pasa es que pasa mucho que a nivel no gubernamental lo psicólogos están como súper bien o hay un buen reconocimiento de otras disciplinas y están abiertos para poder trabajar con asistentes sociales, con antropólogos, sociólogos y a nivel estatal un poco la cosa puede que esté un poco más marcado por las funciones que le corresponden a cada uno pero sí siento que también hay un desafío por ahí tratar de abrirse.

Sin que se haya establecido, sin que se haya determinado que es un tema psicosocial, aunque no se si lo psicosocial existe hoy día. Pero se menciona, pero si la posibilidad de incorporar al trabajo social que es lo más cercano al derecho, que es lo otro que esta más próximo, y no de repente clinicalizar todo, porque de repente puede existir la tendencia a clinicalizar todo y a lo mejor no es necesario. A lo mejor hay explicaciones que van mucho más allá.

P: ¿Cómo para este tipo de trabajo?

R: Sí, claro. Aunque igual se requiere, por ejemplo en el caso de los delitos sexuales es un tema como mucho más delicado y requiere agudizar el ojo. Pero de repente no todo pasa por eso, igual como que se extiende hacia algún familiar. Ahora igual eso está coartado porque el rango de intervención también es más acotado, entonces no te puedes empezar como a dirigir ramas paralelas porque no, o sea pensando en el tratamiento.

P: En lo cotidiano ¿Cómo se desarrolla el trabajo interdisciplinario?

R: La carga laboral de repente te hace igual que tu te parces, ahora de repente eso también permite optimizar un poco los recursos, porque sino nos estuviéramos dedicando todos a todo. No se podría.

P: En su opinión ¿Cómo ve usted el trabajo con víctimas desde la Unidad?

R: Yo creo que el modelo se tiene que perfeccionar, yo siento que, a ver en la región la Reforma todavía no cumple un año. Al principio hay toda una ansia de tratar de hacerlo bien, y por lo tanto hay una avalancha de trabajo enorme, a lo mejor, después eso se va a regular va a ver un filtro distinto, y a lo mejor eso va a permitir que la intervención sea como más, no sé, sí mejor. A lo mejor un poco más estructurada, qué hacer, qué no hacer, dónde estar más pendiente, en qué casos. Pero eso lo da el tiempo, de acuerdo como tú perfecciones, reorganices, reestructures el modelo de intervención que quieras implementar.

P: Usted mencionó que una de los principales desafíos que tiene la psicología es posesionar su discurso ¿De alguna manera eso no está ocurriendo en este espacio?

R: Es que yo creo, hacia eso apuntaba ahora, en que no solamente sería como un recurso útil la psicología, en términos como... que participen en la evaluación de un informe con una percepción profesional, que no sea sólo la impresión clínica, sino como de una cosa más de peso. El desafío apunta a eso, o sea, que no se quede como en el recurso útil o que tenga una, que sea una figura utilitaria en el momento que lo voy a requerir, lo voy a usar, porque esto me va a permitir no sé, pedir una prisión preventiva. Yo siento que va más allá de eso, traspasar una cosa meramente útil, porque o si no te vamos a requerir para eso no más. O sea, de repente hay como más cosas que decir.

P: ¿Qué otros elementos considera importante incorporar para un mejor posicionamiento en el trabajo con víctimas a futuro?

R: Sabes, que yo creo que pasa mucho, las psicólogas acá antes todas han tenido experiencia en trabajo previo con víctimas. Entonces, yo siento que por ahí hay un plus, es que ya existía en esa vinculación a lo mejor..... algún psicólogo que no tiene esa experiencia previa hubiese sido difícil que hubiera enganchado en este tema, como se planteó, y yo creo que otro tema es que se logren establecer límites claros hasta dónde está la intervención del psicólogo, no puede estar para todo y tampoco, como para esta cosa como de lo cotidiano, de lo doméstico.

P: En su opinión ¿Cómo sería lo cotidiano?

R: No sé, de repente pudiera pasar que hay situaciones de crisis, que de repente son manejables por el común de la gente. Que no sea como tener que dar el vasito de agua, eso lo puede hacer cualquiera. A lo mejor, también ese tema es un buen desafío para los psicólogos, es cómo se capacita al resto de la gente en la estrategia de contención, de intervención, más que intervención de la atención en crisis... a lo mejor, por ahí es, cómo educar al común de la gente. También podría ser eso un desafío, ser importante, que no tenga que recurrir... ahora igual eso está controlado, pero puede existir la tentación del que el psicólogo está para eso.

P: En otra regiones no se realizan Informes.

R: Ahora, yo creo que eso también responde un poco a la característica de la región y del tipo de víctima que a lo mejor se deriva.

P: En su opinión ¿Cuáles son las características de las víctimas que atienden ustedes?

R: A vervíctimas por delitos sexuales, lo otro que se deriva aquí son las víctimas por delitos de amenaza, por lesiones, por casos de homicidios, robo, pero en este caso funciona a nivel de testigo como para preparación de juicio oral, pero es toda aquella persona que el impacto del delito ha sido como tan alto que la sensación de vulnerabilidad es como que traspasa el tema del delito y la persona se siente como perseguida, que le va a volver a pasar.

P: La preparación para el juicio oral ¿Lo hace la psicóloga o lo hace la asistente social, o es una tarea que puede ser compartida?

R: Si es una tarea compartida, pero por ejemplo en el caso de los niños lo hace la psicóloga, en el caso de los delitos sexuales y en el caso de los otros delitos si hay un niño, a lo mejor, probablemente lo va a preparar la psicóloga, porque hay un set de preparación para niños, que en este caso lo asume una de las psicólogas de la Unidad. Pero, por ejemplo nosotros pudiéramos apoyar en la preparación de los otros testigos de juicio oral, en los adultos por ejemplo que lo pudiéramos asumir nosotros o en algunos casos que a lo mejor el impacto es como alto y el estado de ansiedad y angustia es demasiado y escapa al manejo de nosotros a lo mejor lo pudiera hacer una psicóloga.

P: En su opinión ¿Cómo cree usted que sería el trabajo si no existiera la intervención de psicólogos/as?

R: Sabes tú, que yo siento que estaríamos reviviendo... a lo mejor, no podría decir se mejoró el modelo antiguo, porque siempre habían asistentes sociales, y a lo mejor el asistente social asumió nuevas funciones y seguiríamos tratando de recurrir a cosas externas, que serían los psicólogos externos, que a lo mejor pudieran aportar. Ahora yo creo que el modelo se concibió con la presencia de psicólogos porque algo tenían que decir no creo que surgiera de la nada.

P: ¿Usted tiene antecedentes sobre la gestación de la RPP?

R: No sé, en ese sentido yo creo que igual la Reforma fue formulada por abogados. Ahora, yo sí siento que las personas que trabajaron en el tema de la Reforma tienen algún tipo de vinculación con la psicología, y vieron la utilidad que pudiera existir ahí, ahora igual hay un tema de traspaso de otros modelos y de cómo se ejercía el tema jurídico en otros lados, España.

P: En ese sentido ¿Se fue incorporando la psicología a partir de la experiencia de otros países?

R: Que de repente igual, a mi, bueno... la experiencia de otros países y de cierta manera yo insisto en el tema de que en algún momento pasó acá y que tiene que ver con el proceso histórico del país, el tema en su momento el tema de las ong que posesionó hartas figuras, de hartos profesionales e hizo que a la vez, se reconociera que no solamente el tema como jurídico o del derecho tenía que ver, porque hay psicólogos que tienen mucho más que decir, que sólo hacer evaluaciones o atender gente.

P: En su opinión ¿Cuál crees usted que es la percepción que pueden tener los otros profesionales respecto a la psicología en el ámbito jurídico?

R: Mira, yo he escuchado este tema de varios abogados, ahora último, este tema de tener la posibilidad de tener una mirada distinta a lo meramente jurídico, de saber que a lo mejor no solamente está la persecución penal, o el tratar de obtener pruebas para la investigación, y es tema como de lo que mencionaba al principio, esta cosa como del reconocimiento al ser humano, como derecho humano fundamental ya, yo creo que y ahí pasa la psicología, yo creo que tiene mucho más que decir, yo creo que de los abogados, varios abogados, yo siento que hay una mirada distinta y que es súper aceptable y esperable.

P: Con respecto al trabajo social, ¿Cuál es su opinión?

R: Sabes que, yo creo que una opinión generalizada, pero es por trabajo, dentro de mi experiencia como súper lejana, no lejana a la reforma, pero en el otro lado, yo antes trabajaba con infractores de ley y ahí trabajaba con psicólogos.

P: ¿Cómo era la relación que tenían en ese tiempo, cómo se trabajaba ahí?

R: Cuando partí trabajando, yo partí trabajando en dupla, que eran los modelos que la institución generó y era todo compartido, si bien es cierto el psicólogo te daba una mirada concentrada en la persona, el tipo de proceso que tú podías generar con ella, ya sea a través de la evaluación de personalidad, la impresión clínica, la aplicación de pruebas proyectivas. Eran súper abiertos a reconocer que de repente no solamente el tema ha estado marcado por algún trastorno, sino también habían condiciones familiares, variables que tenían una historia de vida, que de repente era lo que se metían los asistentes sociales, que también pasa por la reformulación que tiene el rol de el asistente social, que no solamente es la prestación de beneficios del trabajo social, como la concepción tradicional del trabajo social, de bienestar, la cosa asistencial. Ahora y eso pasa por las aperturas que esas instituciones también tuvieron en su momento, de incorporar esta mirada, ahora no sé si sería vanguardista o qué, pero yo creo que se fue ajustando un poco a los momentos y a las necesidades que tenía el país.

P: ¿Eso tuvo buenos resultados?

R: Sí, por lo menos a mí siempre me tocó trabajar con psicólogos súper abiertos, de poder decir, oye sí tienes razón o lo podemos hacer así o que existían las necesidades que tenían algo que decir como para ti también, a lo mejor uno decía que tiene que decir un psicólogo.

P: Con respecto, a las orientaciones que tienen los psicólogos ¿También influyen en el trabajo?

R: Es que yo creo que no sirve solamente una mirada clínica a eso, porque de repente eso te rigidiza y de repente tienes explicaciones demasiado..... o puedes decir no sé, desde corrientes demasiados marcadas.

P: En su opinión ¿La corriente del psicólogo influye en la relación de las disciplinas?

R: Sí, yo creo que tiene mucho que ver eso, pero sabes, que yo creo que hoy día de lo que me ha tocado ver, los psicólogos se acomodan más rápido. Porque me tocó trabajar con psicólogos laborales que se metieron en el tema infraccional y al año ya los tenías, no sé si sería por una necesidad de trabajo, pero funcionado bien “con el swich cambiado”. O esta cosa como de la psicología transpersonal y que también a lo mejor no darían explicaciones tan como misteriosas. Si había la posibilidad de aceptar que había que tomar decisiones como más terrenales y estaban abiertos a eso.

P: Entonces de alguna manera facilita también este trabajo.

R: Yo creo, que no se sí será cosa de las escuelas actuales de psicología o del tema de la universidad, pero sí siento que los psicólogos están más abiertos. Si te toca ver a lo mejor, cuando yo partí había psicólogos, que el asistente social era casi como intelectualmente desprovisto de cualquier... y para lo único que estaba ahí era para la canasta familiar.

P: ¿Era la opinión que tenían los psicólogos en esa época?

R: Igual me tocó verlo, o sea que tú pudieras darle una opinión al psicólogo y que por muy fundamentada que fuera, no estabas para eso.

Por eso te digo que como las nuevas generaciones lograron como modificar ese cuento, pero también pasa por el trabajo que los asistentes sociales han tenido que hacer, el tema está claro que no se quedó en la prestación de beneficios o en el tema asistencial. Hubo una demanda del país que en algún momento requirió que la cosa no pasara solamente por eso.

P: Ahora en la Reforma hay gente joven ¿Cómo se da la dinámica, tomando en cuenta lo que pasaba antes?

R: Yo siento que de cierta manera igual hay una demanda de acuerdo a lo que esperan de tí yo creo que si bien es cierto, el trabajo en duplas está más acotado a determinadas situaciones, siempre existe la posibilidad de hacerlo a lo mejor no con la misma intensidad a la que yo estaba acostumbrado. Yo participaba en el proceso del tratamiento, tú te sentabas, formulabas planes de intervención o trabajabas con la gente, hacías lo que te tocaba a tí, lo otro lo hacia el psicólogo. Qué cosas podrías compartir juntos, cómo evaluabas el proceso, acá no tenías esa posibilidad por un tema de tiempo.

P: En su opinión ¿Le corresponde a la Fiscalía hacer eso?

R: No, es que esa es la posibilidad de poder traspasar eso o transferir eso a la red del Estado, a la red de apoyo al Estado. O sea, yo siento que hay posibilidades que están limitadas por un asunto de recurso, de capacidad del recurso humano, porque está claro o sea piensa acá en la región; psiquiatras infantiles hay uno o dos, horas de atención psiquiátrica en el servicio de salud o de la red publica, no hay, no hay psiquiatras infanto-juveniles, el Servicio Medico Legal no tiene psiquiatra tiene sólo psicólogos y una. Entonces, en definitiva yo siento que a veces uno más termina consiguiendo cosas a lo amigo, que por la red que uno a generado que por la disponibilidad que tenía la red publica.

P: En su opinión ¿Cómo ha sido la recepción que han tenido las distintas instituciones de la Red con el Ministerio Público?

R: Yo creo que ha sido súper receptivo, no se sí se habrá tensionado, lo que pasa es que no estaban acostumbrado, que de repente cuando te pedían algo tenían que hacerlo, que por ejemplo a mí me tocaba que al psicólogo o al psiquiatra del Servicio le pedía un informe del Tribunal de Menores..... y podían pasar meses y después te mandaban una notita diciendo que no había hora, yo creo que ahora hay un poco más de atención a eso.

P: ¿Por qué sucede eso?

R: Uno a la institución y otro al tema de que estás trabajando con gente y para la gente, yo creo que ha hecho que no sólo a los fiscales sino que a todos los que estamos acá, también traspasemos eso, que en algún momento también te puede venir de vuelta y que ya no es tan simple negarse decir ...no la tengo tres meses más cuatro meses más.

R: La Reforma viene aparejada con la idea de derechos humanos ¿Eso ha permeado el trabajo que hace la Fiscalía con sus redes?

R: Ahora, eso hace que tampoco el resto quiera funcionar como isla, si en definitiva cuando hablas del aparato estatal la idea es aspirar a un tema coordinado de apoyo mutuo, que seria lo ideal. Ahora que haya disposición de hacer eso es otro cuento, pero por lo menos a mí me ha tocado ver que en este sistema hay una buena disposición, no sé si tiene que ver con este tema que está trabajando como desde la ley y que de repente la ley igual infunde algún grado de temor al enfrentarte como a la autoridad.

Incluso, en el tema de la administración de justicia en los Tribunales de Justicia, a lo más que podían aspirar era a los 60 días en los casos más graves. Ahora es igual, pero por último hay

una atención más directa a la persona. Esa sensación de no sentirse tan solos frente al mundo. Pero hoy día por último está esta cosa de citarla, de estar preocupado de llamarla. Ahora, de repente hay muy pocas cosas que puedes hacer.

P: ¿Esto de haber incorporado una línea de trabajo con víctimas, es un avance cualitativo?

R: Ahí le sacas el tinte netamente jurídico, porque igual uno se sentía... recuerdo te llamaban del Tribunal y te pedían algo, a veces igual uno la pensaba para decir no, ahora por último le atribuyes un matiz más humano al cuento

P: Con respecto a los desafíos que se plantean ¿De qué manera el trabajo con las víctimas podría potenciarse en el futuro existiendo organismos de apoyo?

R: Yo siento que algo hemos conversado en algún momento, si bien es cierto, hay la necesidad de ver caso a caso, si es cierto que hay una necesidad de generar a nivel de la comunidad como lazos de cooperación que a lo mejor sí la Unidad pudiera aportar en eso, en el tema de los modelos gringos de la justicia restaurativa...cuando te habla de que a lo mejor la comunidad también podría articularse y no solamente llegar a instancias jurídicas o penales para la solución de problemas, de repente tener la posibilidad de que sea la misma comunidad la que genere el mecanismo de auto protección, genere espacios de contención porque de repente uno va a ciertas comunidades y hay gente que tiene una historia como de víctimas.

P: ¿Eso lo podría hacer la Unidad?

R: Pudiera ser, a lo mejor colgándose del mismo trabajo con determinadas víctimas, porque de repente igual, si además uno hace un análisis un poco más macro, de repente hay bolsones no de pobreza, a lo mejor de determinados sectores que concentran mayor cantidad de delito, a lo mejor ahí si se pudiera hacer algo.

Yo siento que es una veta a explorar y a trabajar. Porque en algún momento tú te vas a dar cuenta que puede ser así, que de repente... sea recurrente, en algún momento, se habla de la carrera victimológica que también escuchaba, gente que tiene como una predisposición a ser víctima. Entonces, porque eso no traspasárselo a la comunidad y a lo mejor la señora sea como la hinchada pelota, la que siempre genera problema y la que nunca ha sido capaz de hacer nada. Pero de repente, pasa que cuando la comunidad hace algo, de repente la situación cambia. De repente yo pensaba, este vecino que siempre llegaba y le sacaba la mugre a los hijos y a la señora y todos sabían, pero nunca nadie hizo nada, hasta que un día se juntaron todos los vecinos y lo fueron a amenazar y de ahí nunca más. Y resulta, que pasa también por un tema de cómo lograr generar eso en la comunidad. Además, porque además, que tú te encuentras con ese tema de cómo me voy a meter, no me quiero meter, la voy a poner en problemas.

P: Por último ¿Quisiera hacer un comentario?

R: A ver, yo llevo poco tiempo acá, pero igual siento que ha habido avances importantes, habiendo trabajado antes en el tema de la línea infraccional. Yo siento que hay un tema importante de reconocer que, igual me costó asumir..... yo venía de otro lado, pero sí siento que hoy día el reconocimiento de la víctima de que exista y que ya no es una persona que te va a aportar antecedentes solamente, yo siento que eso es súper importante, hoy día porque la gente lo necesita y siempre lo necesitó y ponerle coto a eso es un avance, pero más que significativo.

Gracias.

3. ENTREVISTAS USUARIAS/OS

3.1. USUARIA N° 1

P: ¿Cómo fue su experiencia al ser atendida por una psicóloga en la UAVT?

R: Muy buena. Muy buena, porque aquí me hicieron entender muchas cosas, que yo no sabía, además estoy totalmente agradecida de.... (da el nombre de quien la atendió).... porque realmente cuando yo llegue aquí, llegué súper mal...me emociona un poco (llora). Yo llegué súper mal y ella me recibió, me entiende, yo le tengo un afecto a ella, por la sencilla razón, que por ella yo estoy como estoy, que me estoy sanando y estoy bien. Me entiende...y es por eso que le digo que he recibido buena atención aquí.

P: Cuando a usted le dijeron que iba a ser derivada a esta Unidad, para ser atendida por una psicóloga, ¿Qué pensó? ¿Qué se imaginó?

R: En primer lugar tenía miedo, porque nunca había sido atendida por un profesional psicólogo, y me dí cuenta de que no era tan difícil, al contrario le ayudan a uno, le enseñan como ser como persona, le enseñan los valores que uno tiene que saber.

P. Ud. me dice que tenía miedo, ¿Miedo de qué?

R: Sí, sentía miedo, miedo de que... de lo que me pasó a mí, me entiende, de contarle. Pero cuando yo la conocí a ella; ella me entregó mucha confianza.... y todas las cosas que me pasan yo siempre se las cuento a ella por teléfono...no sé, me ha ayudado cualquier cantidad, como persona más que nada.

P: ¿Qué cosas cree Ud. que le favorecieron en este proceso que vivió, en la atención que recibió? ¿Qué cosas cree que fueron claves?

R: La atención primero que nada, la preocupación hacia uno como persona... eh que están pendiente de uno, pendiente de lo que le pasa a uno, del cómo se siente, por lo que yo viví fue difícil para mí, pero yo cuando recibía una llamada de ellos: cómo está, cuando me citan acá, eso.

P: ¿Qué cosas cree Ud. que no le favorecieron en el proceso?

R: Ninguna

P: ¿Cómo cree Ud. que hubiera sido su experiencia, si no hubiera recibido esta atención?

R: Yo habría estado, prácticamente....me habría matado...sí hubiera sido más, no hubiera tenido ninguna ayuda... porque yo tenía miedo, yo no sabía lo que era la justicia, no sabía nada de eso, y cuando yo llegué acá me di cuenta que las cosas eran diferentes...me entiende...que eran diferentes, que sí hay gente que sí se preocupa de uno, que hay personas que se preocupan de uno, que uno es una persona importante. Eso me hicieron sentir ellos, eso me hacen sentir todavía, porque yo todavía estoy acá; estoy con el apoyo de ellos. Yo siempre se los reconozco a ellos, porque me hicieron crecer como mujer, como persona, eh... todo lo que ellos me enseñan yo se lo transmito a mi familia; se lo transmito a mi esposo, a mi hijo, y eso me ha hecho cambiar mi vida en la familia también, porque todo lo que me hicieron acá yo se los transmito a ellos.

P: ¿Ud. puede hablar de un antes y un después en su vida?

R: Sí, antes yo era como...como le dijera...yo no le importaba a nadie, antes... fue algo bien malo.... bien malo lo que me pasó y.... Ahora no, porque siento que le importo a mi esposo, siento que le importo a todo el mundo, siento que soy importante y eso yo no lo sabía, me entiende, y eso lo aprendí acá y lo aprendí con(nombra a quienes la atendieron), y.... con todo el grupo que me atiende.

P: A partir de esta experiencia que Ud. me cuenta, ¿Qué impresión tiene del sistema penal actual de justicia?

R: Creo en la justicia, creo en la justicia, yo no creía en la justicia, pero ahora yo creo, ahora yo me siento capacitada de decirle a otra mujer... en un caso como el mío... similar, que si se atreven a denunciar, que crean en el apoyo de la Fiscalía. Yo creo en la justicia, yo antes no creía, y es más, esto me da fuerza, me encantaría ayudar a otras mujeres, de enseñarle, lo que a mi me han enseñado, que una debe tener valor y fuerza para poder denunciar, que sí hay gente que la quiere a uno y que la apoya, como acá.

P: ¿Qué opina Ud. de que en el sistema de justicia penal se incorporen psicólogos para atender a las personas?

R: Excelente. Excelente, porque uno llega y llega mal, y a mí me derivaron inmediatamente al psicólogo, inmediatamente...eh...eh...fui como sanándome...de apoco me fui sanando, no digo que estoy sana completamente, pero de a poco me he ido sanando, y excelente lo encuentro, porque es un apoyo, porque lo que uno necesita es apoyo psicológico, que le enseñen a uno y eso es lo que me ha enseñado..... (nombra quien la atendió)...y no me dejan de enseñar. Porque siempre me están llamando, siempre y cuando a uno lo derivan acá están preocupados, de lo qué le falta, de lo qué le pasa, sino llamo yo están ellos llamándome. Entonces, para uno eso es favorable, porque uno ahí se da cuenta que todo el mundo se... como que se le prenden lucitas...y se da cuenta uno de que sí existe, que si uno puede ser persona querida.

P: ¿Qué cosas fueron las que más le agradaron de la atención que recibió?

R: El cariño. El cariño que le que uno...y que le dan a uno y que uno como después les toma cariño...me entiende...les toma cariño a ellos; porque le entregan tanto cariño, desde la psicóloga, la fiscal, todos me entregan cariño...una atención, como de... como si uno fuera uno más de todos....como si fuera uno más del grupo.

P: ¿Qué cosas le hubieran gustado que fueran diferentes en la atención que recibió?

R: No nada...encuentro que esta todo completo. No hay nada diferente.

P: ¿Tiene algún comentario, alguna pregunta que me quiere hacer respecto a lo que conversamos, algo especial que quiera comentarme?

R: No, en realidad no nada, siempre, eh...siempre que hay algo bueno que haya una psicóloga, me entiende... que para mí fue tan, pero tan bonita, una experiencia tan bonita y sigue siéndolo; por la sencilla razón que yo en mi caso llegué súper mal, mal mal mal... y yo por ella (se refiere a quien la atendió) por ella yo estoy sentada aquí como me ve.

P: ¿Ud. fue después derivada para atención psicológica?

R: En un Centro de Víctimas, ahí recibo atención psicológica de....(nombra quien la atiende), también...eso me ha ayudado cualquier cantidad, también, yo voy todos los martes, nunca he dejado de no ir... porque es algo que para mí... si yo no dejo de ir, porque es una ayuda,

porque yo me estoy sanando...me entiende, estoy sanándome...allá también es un centro bueno bueno bueno, porque uno, todos lo apoyan a uno, todos están preocupados de uno, hay abogados, psicólogos, asistente social. El psicólogo...pucha...a mi me deja... se puede decir súper bien...súper bien....

P: ¿Ud. había ido antes a un psicólogo?

R: No. No, nunca había ido a un psicólogo, y de aquí también me derivaron a un psiquiatra, desde este... desde aquí, ellos me pagan los bonos. El psiquiatra es más como para remedio, pero a mi lo que más me importa es como la parte psicológica, el cómo a uno lo hacen enfrentar las cosas, porque ahora yo si me puedo enfrentar al mundo. Ahora yo no me quedo así, como...como una persona callada, que si me dicen algo...no ahora yo si me puedo enfrentar al mundo, con las cosas que me pasaron, ahora si yo puedo denunciar, puedo hablar. Porque yo sé...yo sé que hay un apoyo, yo sé que la van ayudar. Porque yo antes no lo hacía. Pensé que nunca existía, pensé que era una declaración y punto, pensé que no había apoyo, así como estos apoyo que hay ahora. Pero a mí me ha ayudado mucho mucho lo psicológico....Yo me sentí tranquila, en el juicio oral, cuando yo la ví a ella aparecerse (se refiere a quien la atendió) frente a mí cara, me sentí súper tranquila, porque fue súper difícil el juicio oral mío; duro cuatro días, fueron cuatro días, pero todos salimos favorecidos, y yo muy agradecida, porque tenía miedo que lo que podía haber pasado. Pero este individuo estuvo varios meses preso... seis meses preso, además que tuvo una buena sentencia la está pagando fuera eso sí, pero además con una indemnización que tiene que pagarme. Pero el no se puede acercar, eso se lo pidió la fiscalía de acá, con los abogados, que el no se puede acercar a mí, hacerme daño a mí, ni a mí familia, porque el tendría que pagar su pena adentro. Y yo estoy con resguardo policial, me va ver carabineros, tengo un celular de acá de la Fiscalía, un celular que ellos me prestaron....y yo estoy tranquila porque sé que no va a pasar nada más.

P: ¿Cómo fue la experiencia de hablar en público en el juicio oral?

R: No fue difícil, sentí un poco de miedo cuando entré, un poco de nervio, yo soy demasiado nerviosa, pero aquí me prepararon, ellos me prepararon aquí, me mostraron vídeo, me prepararon como era la experiencia de un juicio oral, la(nombra la persona que la atendió) me fue a mostrar el Tribunal, yo me sentí súper tranquila, eh... En realidad para ellos fue difícil porque trabajaron hard, me hicieron declarar y yo me fui tranquila a la casa, eso sí que me llamaban todos los días para contarme, me entiende...pero, igual sentía, como...como no miedo de su profesionalismo...eh pero como le dijera yo, cuando llamaba..... (nombra quien la atendió), yo sentía su cansancio, y a todos les di los agradecimientos, por supuesto, porque lucharon, yo me di cuenta que lucharon. Yo me sentía que era el único caso privilegiado, me sentía así, pero no era así porque aquí privilegian todos los casos, me entiende...pero yo me sentía así porque estaba viviendo mi mundo, así que...Para mí ha sido una experiencia buena, ojalá nunca Dios quiera que me vuelva a ocurrir lo mismo, pero si me vuelve a ocurrir, no lo voy a pensar dos veces en denunciar, porque se que hay una justicia, se que esta justicia que hay ahora...porque fue todo tan rápido, fue rápido, a mí no me tramitaron meses, no dilataron meses, fue rápido...sé que esta justicia es diferente... Lo que...eh...lo que viví yo, fue... algo... es algo...como tan en familia, y lo siento, porque.....(nombra las personas que la atendieron) son un amor, la hacen sentir a uno como un miembro más de aquí de la Fiscalía, con eso te dan todo, y yo me voy feliz cuando hablo con ellos, me voy feliz, cuando me llaman a la casa, preocupados por la persona, además que se preocuparon tanto de mi caso y cuando ocurrió esto ellos me ayudaron a mí y me apoyaron... me apoyaron en varios sentido, económicamente ello me arrendaron una casa, me

trasladaron de donde yo vivía por las amenazas, y me siguen apoyando económicamente porque me pagan el psiquiatra, los medicamentos y me costean los pasajes cuando yo voy al psicólogo, me costean esos pasajes. Y eso es todo, no tendría nada más que decir, porque para mí fue una experiencia, es todavía una experiencia buena y no me gustaría alejarme de acá.

P: ¿Cómo va a ser el proceso cuando tenga que retirarse?

R: Yo siempre voy a seguir en contacto con(nombra la persona que la atendió), porque ellos como que la apoyan tanto, yo le cuento todo lo que me pasa, todo, me entiende...entonces yo se que algún día va a terminar esto, no me van a citar más, pero ellos siempre me dicen esta es su casa, cualquier cosa Ud. me llama o viene para acá a visitarme. Así que yo feliz, feliz, feliz. Yo estoy tranquila ahora, estoy viviendo una vida tranquila, no la vida de infierno que llevaba antes, vivo una vida feliz con mi esposo y mi hijo, porque aquí me enseñaron muchas cosas, nos enseñaron, porque aquí enseñan en familia, a mi esposo también lo citaron varias veces, y mi hijo también, en el otro centro también... también fuimos citados los tres allá, pero ahora si voy con mi marido no más, pero también se preocupan de todo, de mi hijo, del colegio, de que uno esté asistiendo al psiquiatra, a uno lo llaman para que vaya al psiquiatra, no la dejan de no apoyar, ojalá que nunca se termine este proceso.

3.2. USUARIA N° 2

P: Si me puede contar ¿Cómo fue su experiencia al ser atendida por un/a psicólogo/a de la Unidad?

R: Para empezar, una experiencia nueva, algo que nunca había tenido la necesidad de hacer. Si tuviera que ponerle nota le pondría un siete, una profesional que se ha preocupado de una forma holística de todo el asunto. Encuentro, no sé, que esta oficina así pela' es como...llego aquí y lo hacen, donde vengo a dejar cosas y me llevo cosas buenas, vengo a dejar cosas malas y me llevo cosas buenas.

P: ¿Cómo se sintió con la atención que recibió?

R: Reparada, como una cirugía reparadora, vengo para acá, traigo cosas malas y me llevo cosas positivas.

P: ¿Qué cosas cree que le favorecieron de la atención que recibió?

R: Emocionalmente una seguridad, confianza, más que...yo creo que la parte emocional fue lo que recibí bien, la parte emocional fue lo que yo recibí.

P: ¿Hay algo que Ud. cree que no le favoreció de la atención recibida?

R: Realmente, si yo no vengo una semana me siento mal, quizás mucho paternalismo puede ser, algo malo. Porque siento la necesidad de venir, por ese lado. Cosas negativas creo que mucho paternalismo puede ser. Porque nunca he tenido problemas, cada vez que vengo me reciben, vengo sin horario, igual, siempre la tía.....(nombra a la secretaria) no sé qué hace, si es secretaria, si es psicóloga, si es asistente, porque son personales íntegros al final, totalmente integrales, que es lo que necesita uno. Nunca me he ido, cuando vengo con la necesidad de algo, me he ido sin solucionar el problema, siempre hay alguien que pueda reemplazar por el rato a la persona que vengo a buscar.

P: Si imagináramos por un momento que Ud. no hubiera recibido esta atención ¿Cómo cree que hubiesen sido las cosas para Ud.?

R: Negras, negras, negras. Pésima, hubiese sido pésima, más encima el estado mío, embarazada. Pésima, pésima. Hay veces en que yo he estado mal, igual he pensado tonteras, una ve en la tele tantas cosas, mamás que matan a los hijos, pero igual, una dice yo nunca haría una cosa así, es el segundo de locura que a uno le da, pero siempre parto para acá. Por ejemplo no veo a(nombra a quién la atiende) hace tiempo, 2 ó 3 semanas y me puse a llorar en otra casa, porque necesitaba atención, no sé. Y en el día del juicio, tiene que estar.....(nombra a quién la atiende) al lado, es una cosa,(nombra a quién la atiende) pa' el parto. Para mí es una ayuda, una ayuda psicológica. La niña no lo ve así, para ella ha sido más difícil, porque a lo mejor ella no está abierta a buscar una solución, yo sé que tiene que haber una solución y corregir, enderezar el camino, para ella todavía hay muchos caminos, no sabe que hay un sólo camino que uno debe seguir. Pero, yo creo que si no hubiese tenido la unidad, así ayudándome, no. No estaría, por ejemplo como estoy ahora, aunque tenga ene problemas igual veo que hay una ventanita abierta y si se cierra busco otra, pero así sola, no hubiese podido.

P: ¿Qué cosas le hubiese gustado que fueran diferente de la atención que recibió?

R: No sé, si haber sido un poco, una ayuda más temprana, en lo que se relaciona...a mí no me quedó claro que la psicóloga podía hacer todo lo que ha hecho. Si no que lo descubrí por mí

misma, descubrí sola, que podía llegar aquí y me podían prestar atención. Para mí era una patudez venir, y si alguien me hubiese dicho, aunque yo me lleve todos esos folletos nunca me quedó claro, que si el Estado prestaba esa ayuda, porque.....(nombra a quien la atiende) siempre me decía después, pregunte, pregunte, tiene que preguntar cómo está su hija. El hacer uso de esto, de este apoyo para mí era como que no me lo merecía, que no me correspondía, era algo porque pucha que es buena la tía, o porque soy patua', no porque era algo que me correspondía en el proceso.

P: ¿Cómo lo siente ahora? ¿Siente que es un derecho suyo?

R: Sé que es un derecho, pero lo siento también como que me están dando...no por una obligación, sino que me están ayudando porque les caigo bien, estoy como tan afianzada que lo siento como que pasé a una etapa súper, superé la baya, me siento...que me dieron más de lo que pensaba.

P: Cuando a Ud. le dijeron que sería atendida por un/a psicólogo/a ¿Qué se imagino?

R: Pensé que la que sólo iba a ser atendida era la niña, era ella, para mí no, era ella. Uno conoce a un psicólogo, pero con tecnicismos y todo el asunto, pero yo pensaba que le iban a dar un tratamiento reparatorio, pero eso fue como algo negativo, como que a la(nombra a su hija) se ha demorado demasiado, pero todos concuerdan en lo mismo, que se demora su tiempo, que tiene que haber un proceso, un proceso largo, que la(nombra a su hija) no engancha bien, que no quiere, se cierra. Eso yo encuentro que es lo negativo, pero dicen que es normal dentro del proceso, que se demoraría más. Esa era la expectativa número uno, era eso, que trabajaran con ella, que se mejorara rápido, pero como que esas expectativas no la veo como florecer, bueno ahora sí,(nombra a quien la atiende) se ha preocupado de cosas que no tiene que preocuparse, le están buscando un psicólogo. Pero mis expectativas son por ella, el trabajo con ella, rápido, pero además, yo nunca pense que iba haber un apoyo para mí, un apoyo para la familia, nunca pense eso, nunca pensé que era parte de lo que la Unidad me podía brindar.

P: Las expectativas en torno a su hija ¿Siente que están pendientes?

R: Es que no sé si en realidad se demora tanto, al principio vi a la niña sufrir hartito, ahora encuentro que está bien, pero la vi casi un año, sufriendo emocionalmente, me hace sufrir a mí, hace sufrir a la otra hija, hace sufrir a la guagua. Entonces yo quería como algo rápido y pensaba que podía ser algo rápido, pero no, tiene que tener su tiempo.

P: ¿Qué opinión tiene del sistema penal actual?

R: Creo que hay mucha gente que dicen un delito y que poco menos que las personas son malas y son malas. Pero las personas también tienen cosas buenas y tienen derecho como todo ser humano, si se equivocó una vez, todos podemos equivocarnos, no equivocarnos exactamente así como ellos, pero yo pienso que...lo que se está haciendo ahora es lo más factible para un ser humano, porque de repente uno no se asegura si...todo lo que es culpabilidad y todo ese tipo de cosas, uno no...tantas personas por ejemplo han estado presos y nunca tuvieron culpa. En EEUU no sé cuantas personas estuvieron en la cárcel, las condenaron a muerte y cuando después se descubrió el asunto del ADN recién empezaron...que no sé cuantos presos y que no habían sido. Entonces, yo encuentro que es bueno, es bueno, lento, pero antes la justicia se demoraba más, antes se demoraba más que ahora. Y lo otro es que por ejemplo, en el caso mío, el(nombra al acusado y el vínculo que hay) le prestan super poca ayuda a los imputados, super poca ayuda, al menos lo que él me ha contado, no tienen el apoyo que tengo yo. Él no ha trabajado en todo el año, además de

que tiene problemas de alcoholismo, no ha trabajado porque esta deprimido, o sea esto lo tiene mal, para él su vida se termina aquí y él no tiene una atención psicológica que le diga no. Es diferente el asunto para ellos, solo le preguntan esto, le pasan cosas de colores, test y el asunto y pucha hace lo que podai, por ejemplo él no tiene ayuda de nadie, porque a quién le va a contar lo que paso, le da vergüenza contar una cosa así, no tiene ni un amigo. Por ejemplo, yo tampoco le he contado a muchas personas porque...mi familia no sabe nadie, yo me siento mal vengo para acá, pero él no tiene ese apoyo. Entonces, yo digo de repente, si una persona, si un inculpado realmente tiene un problema psicológico y no tiene el apoyo de nadie, a qué los lleva, no tiene rehabilitación, tiene rehabilitación después de que sale de la condena, pero mientras si es una persona que de verdad tiene problemas psicológicos, un pedofilo por ejemplo y que de verdad tiene ese problema y lo dejan solo tanto tiempo, qué va hacer, de seguro va a volver a hacer lo mismo. Entonces, yo creo que también así como se preocupan de las víctimas, también deberían preocuparse de ese lado, aunque no tiene nada que ver con la unidad de atención a víctimas, pero por ese lado yo creo que esta el defecto, como que ahí no esta funcionando bien, como que ahí no esta el equilibrio. Porque esta bien reparar víctimas, pero que pasa con lo demás y yo creo que por ahí hay defecto en el sistema de ahora, antes...antes parece que era mejor para ellos...dicen muchas personas que no, que se beneficia a los inculpados porque los procesos son mas cortos, tienen otro tipo de pena, que pueden cumplir la pena libre, que tienen derecho a un abogado que les entrega el Estado. Por ejemplo, si les sale una pena...por ejemplo en el caso de.....(nombra al imputado) pueden cumplir cinco años fuera, pero lo vigilan y antes no, antes por esto le hubiesen dado al tiro, lo toman preso al tiro y salía y se va preso, pero, por ser ahora, con el sistema de ahora se demora más, le dan todas esas facilidades, pero el lapsus del proceso queda como solo.

P: ¿Qué opina de la incorporación de psicólogos/as para la atención a víctimas?

R: Excelente, excelente, porque no tiene porque dar una declaración delante de una persona que no le va ayudar. Excelente, de que pase un delito así y que inmediatamente una persona, un psicólogo se acerque, esté detrás, excelente. Porque con un problema así la gente cae al tiro en depresión y la cosa es sacarla de la depresión que es lo que cuesta, pero si hay una persona inmediatamente al lado esa depresión nunca va a llegar al fondo, o sea se va a deprimir por un rato, pero no va a tocar fondo.

P: ¿Desea hacerme alguna pregunta, comentarme algo?

R: No nada.

Gracias.

3.3. USUARIA N° 3

P: ¿Usted fue derivada a la Unidad de Víctimas para ser atendida por un psicólogo?

R: Exacto.

P: ¿Hace cuánto tiempo fue eso?

R: Esto, me derivaron del V Juzgado Civil porque en realidad se acumularon muchas causas allá, por el mismo delito y el Juez llegó a una instancia en que él se declara incompetente para llevar a solución el caso, entonces me indicó que tenía que venir acá.

P: ¿Cómo fue su experiencia acá?

R: Acá, antes de que yo llegara acá por mis propios medios, acá llegó una causa que la pasaron directamente a carabineros porque yo sufrí en el domicilio el intento de suicidio de esta persona. Ingreso a mi domicilio en forma violenta como lo hacia siempre, por las panderetas, en fin las rejas y yo en ese entonces no tenía perros de seguridad, entonces pasó que el intento de suicidio hizo que carabineros derivará acá el problema, y fue así como yo adjunte a ese caso todos los antecedentes anteriores del juzgado civil y ahí comenzamos el tratamiento acá, dejamos la atención correspondiente.

P: ¿Cómo fue la atención que usted recibió? ¿Cuál fue la experiencia en la atención psicológica?

R: En el momento que yo llegué, llegué muy mal, de hecho en un estado de salud psicológico terriblemente alterado, dependía, inseguridad total, yo tenía pánico de ver, de salir, de mirar por la ventana hacia fuera o de salir de la puerta de mi casa hacia fuera.

P: ¿Había recibido atención psicológica por este mismo motivo anteriormente?

R: Solamente había tenido la atención de la psicóloga del V Juzgado Civil, de violencia intrafamiliar y nada más, que unos test, unas entrevistas, que se yo, pero no una ayuda permanente.

P: ¿Solamente unos test para verificar el delito?

R: Exacto, entonces yo acá llegue totalmente desprovista de todo, me sentía totalmente indefensa, incapaz de poder solucionar, yo ya había agotado todos los medios, yo ya no tenía la capacidad psicológica, ni física como para poder intentar seguir luchando, me entiendo. Ya no quería nada, incluso hasta quería morirme, ya no sabía que hacer, ya yo estaba desesperada, impotencia de tantas cosas, son tantas cosas las que se juntan. Entonces, yo acá llegué y me asignaron a(nombra a quién la atendió), la verdad es que encontré en ella un apoyo pero tan grande, aparte de su profesión que ella desempeña, para el caso de nosotras como víctimas desde estas situaciones, encontré en ella algo más, no sé, se produjo algo rico, de amistad, nos complementamos muy bien, yo confíe mucho en ella, ella me prestó mucha ayuda.

P. ¿Qué tipo de atención recibió?

R: Aparte de la atención, digamos la conversación, el apoyo, el diálogo que le dan a uno la confianza que le da seguridad, la calma que le empiezan a transmitir a uno para poder salir del estado de pánico que uno tiene consigo mismo, todo lo hacen muy acorde, muy lentamente entonces uno va, uno ingresa acá terrible, pero a la primera salida una va ya con un alivio hacia fuera, un alivio inmenso y un una luz así, aquí hay algo que se me abre a mi y

me a ayuda, o sea ya me saco de un primer momento, de el estado en que yo venía, ya hay un cambio, usted sale de acá diferente.

P: ¿Hace cuánto tiempo que está acá en este proceso?

R: Yo estoy varios meses acá, ya serán unos 4 a 5 meses, entonces en este período de meses ha sido cada vez más la confianza, el apoyo, aparte de las conversaciones, de la preocupación de ella, la comunicación con la Fiscal el apoyo de técnicos.

P: ¿Qué intervenga la psicóloga favorece su relación con la Fiscal, con el otro profesional?

R: Mucho, mucho, depende mucho, yo creo que depende mucho de la psicología, porque ella es la persona justa creo yo que capta el daño que uno esta padeciendo, la situación que uno está sufriendo, ella tiene la sensibilidad o lo profesional que saben entender a la persona que llega, el fiscal ayuda por supuesto de otra forma, el fiscal también la entrevista a uno conversa pero es más frío, como más teórico, más teórico, más práctico por decirlo de alguna forma, más corto no tiene todo el tiempo de que usted le pueda decir lo que siente.

P: ¿Usted nota una diferencia entre la atención que da un psicólogo y la atención que recibe de otro profesional?

R: Sí, sí, sin embargo el fiscal también proporciona la ayuda que viene de él, me imagino que más arriba de la fiscal viene otra estamento que va por orden jerárquico parece de la ayuda, es verdad que uno se desespera porque encuentra que, porque siendo, uno está sufriendo la amenaza, la violencia en carne viva, y de repente piensa uno qué mecanismos existen o donde recurro, de otra forma para que ayuden a esta persona o sea, la ayuda que uno pueda recibir. Yo lo veo de esta forma, yo lo he recibido y estoy feliz de eso, pero también me preocupa la ayuda que pueda recibir la otra persona. Todo depende de los casos, el caso mío en particular, yo no vengo con la idea de que a él lo apresen y lo encierren o le prohíban su libertad, nada de eso, todo lo contrario, yo quisiera y siempre le hago hincapié a(nombra a quien la atiende) que si existe alguna manera acá de que a él lo puedan ayudar también en la parte salud, en la parte que él necesita.

P: Usted me contaba que cuando comenzó a venir acá estaba en un estado de desesperanza, de desanimo total ¿De qué manera la atención que recibió de la psicología favoreció a que eso se fuera superando?

R: Influye mucho, porque como le decía anteriormente uno llega acá desprovista, casi como en blanco, es incapaz de decidir, de determinar cosas, de tomar decisiones, ya con una importancia atroz y la ayuda de la psicóloga es la que le permite a usted entrar en un plano, ahí como que ve la lucecita que se prendé y empieza a usted a sentir con la ayuda de ella, al escuchar a la psicología, al expresarle lo que uno siente, el hecho de que ella escuche y que uno se desahogue ya sea conversando, incluso llorando a veces, eso el que ella reciba eso de uno, ya eso es una cosa muy grande porque uno sale muy aliviada de acá, con el solo hecho de que la escuchen, a parte después de todas las técnicas que ellas emplean para que uno pueda salir adelante, o pasar etapas, perder el miedo por ejemplo a salir de la casa, es perder el miedo a tener que dormir en la noche, porque yo en la noche no dormía.

P: ¿Eso ha sido producto de las sesiones que ha tenido?

R: Claro, la confianza y producto además de la ayuda de mi otra doctora que es la que me ve a mi mensualmente, mi médico de ...

P: ¿Es psiquiatra o psicólogo?

R: No es ni psiquiatra, ni psicólogo, es doctora de medicina general pero que esta al tanto de todo mi caso.

P: ¿Usted cree que el hecho de ser atendida por una psicóloga que forma parte del Ministerio Público donde están llevando la causa, favoreció que usted pudiera superar de alguna manera esto? ¿si hubiera sido con una psicóloga que no haya estado vinculada a la Institución hubiese sido distinto?

R: Si la diferencia, es que por ejemplo el psicólogo de un hospital, de hecho yo mi doctora, ya me asignaron un psicólogo el doctor P..... pero yo tuve dos sesiones con él y él fue bien claro; me dijo que yo necesitaba otro tipo de ayuda, más completo, y si seguía yo con la ... yo le explique a él que yo estaba acá con una psicóloga de la fiscalía y me dijo que siguiera con ella y aparte el hospital me mandaba a mi después a una clínica de Salud Mental ambulatoria que es la que estoy concurrendo ahora. El peso que tiene el pertenecer acá al Ministerio Publico cambia hay mucha dedicación, hay más tiempo, hay más, es diferente, es competente digamos la relación, el trabajo de la psicóloga y la víctima en este caso.

P: De alguna manera, la atención que usted recibe aquí favorece al proceso también.

R: Si, favorece mucho.

P: ¿Qué cosas le hubiese gustado a usted que hubiese sido diferente, las expectativas que usted tenía se han ido cumpliendo?

R: Acá me dieron la confianza de que sí iba a salir adelante, que iba a ser ayudada, escuchada, iban a poner solución a mi problema y a medida que han transcurrido los meses aún yo siento que va a seguir esta ayuda, porque vamos a tener que llegar a un término.

P: Entonces, estas han sido las expectativas que usted fue generando durante el camino

R: Sí, se han ido cumpliendo en forma paulatina, pero se han ido cumpliendo y yo estoy muy contenta, estoy muy agradecida de la ayuda que yo recibo acá, de todos, mire desde la secretaria, desde la persona que recibe en la puerta de la entrada a la fiscalía, de todo el personal, o sea se produce una situación muy especial con la gente, yo no sé si a todos les ocurrirá lo mismo, no sé, pero a mi me pasa. Yo percibo eso, yo me siento bien, se crea algo muy especial para mi acá, siento que el proceso penal digamos la justicia en este lugar acá, es como que se aplica. Cumple con lo que uno quiere.

P: ¿Usted cree que sería necesario incorporar otras cosas a la atención que ha recibido desde la psicología?

R: ¿Cómo si faltará algo?

P: ¿Qué podría ser mejor? ¿Cómo potenciar el trabajo que se hace?

R: Yo pienso que el trabajo que hacen los psicólogos acá es fundamental, empezando es el orden que yo creo que es lo fundamental, para que el fiscal sepa de qué se trata en realidad, que no los casos no son a veces, no pueden interrogar a las personas porque es una persona indigente que está en la calle. No tiene domicilio fijo, y por lo tanto a veces se archiva momentáneamente la causa y eso es preocupante para uno, muy preocupante porque digo yo, si la víctima en este caso sigue con los atentados, sigue expuesta a la violencia a que le quiten la vida, en cualquier parte, en la calle, en la casa, que se yo, entonces dije yo ahí, como que se contradice como que uno dice, pucha hay tanta ayuda de parte de un grupo que son los

psicólogos y que pasa con los fiscales que no son capaces de terminar ya de una la causa y viene el problema real de lo que está pasando y darle una solución definitiva, efectiva.

P: ¿A usted le han ofrecido medidas de protección?

R: Estoy con medidas de protección

P: ¿Cuáles son esas medidas?

R: Claro, la ronda habitual de carabineros que se cumple según la disposición de carabineros, también porque no pueden estar permanentemente ahí, 24 horas de punto fijo en mi domicilio. Yo tampoco quiero eso, yo entiendo que es un sector donde existe una Tenencia, hay un furgón de carabineros para un amplio sector, es imposible, falta personal, es difícil, pero dentro de todo ellos cumplen con ir, y por supuesto cuando yo los necesito los llamo, hay una coordinación, después se produce una coordinación entre Carabineros de Chile, la víctima, la fiscalía, en fin todo como una cadena, todo se va vinculando, se va organizando.

Hay un sistema que está funcionando.

Aparte de la alarma de seguridad que le dan a uno, funciona perfectamente, a mí me ha funcionado creo que es buenísimo, porque en el momento que uno lo necesita lo activas y bueno, la otra parte reacciona de la manera que uno espera. Entonces tiene antes el ruido, antes la ayuda que uno probablemente va a recibir, al escuchar el sonido, en fin, también esto ayuda mucho, ayuda demasiado, es bueno y en la medida en que se ofrezcan estas alternativas para uno, el proceso, dentro del proceso penal es efectiva.

P: ¿Cómo se desarrolló su caso en el antiguo sistema?

R: Hay una diferencia allá, es todo más, como le dijera, como hay tantos casos van como desechando rápidamente y los que no son capaces de solucionar ellos simplemente le dicen a usted, acá nosotros nos declaramos incompetentes, ya no podemos seguir con su caso, se archiva, usted va a tener que buscar ayuda en otra instancia.

En ese momento tampoco habían redes donde se podrían derivar, nada, No le ofrecieron la protección integral que usted necesitaba solamente, me dijeron usted va a tener que seguir con su problema, va a tener que pasar, de la gravedad que yo veo, que esta situación esta, siempre el actuario, la persona que esta con uno, le indica que el juez ya no puede hacer más o sea ahí por último el juez también se lo dice a usted.

Ya no, esto es difícil, que se derive a la fiscalía, usted vaya y pida ayuda a la fiscalía. Entonces, como le dije anteriormente llegué precisamente por el caso que ocurrió, de intento de suicidio de esta persona en mi domicilio, que esto llego acá y posterior a eso vinieron todas las amenazas, los golpes, en fin hasta que intervinieron definitivamente ya con el sistema de protección y de ayuda.

P: ¿Ahora se siente protegida? ¿Qué es lo que más le ha agradado de la atención que ha recibido?

R: La calidez humana de la gente, el profesionalismo, eso, creo que es suficiente, no existe frialdad, de que llega un caso como tantos otros, yo entiendo que son todos diferentes y ante todo el actuar de las personas debe ser diferente. Yo comprendo eso, pero acá es todo, tan, me da tanta confianza a uno las personas, no le digo que desde que uno entra acá las secretarías del mesón están dispuestas a entregar un dato, a entregar un certificado si uno lo necesita lo requiere, porque yo lo tuve que pedir acá y también lo fui a pedir al juzgado Civil y también me lo entregaron pero la ayuda, la calidez de las personas humanas, es la que hace, yo creo en el fondo un buen profesional.

P: ¿Usted podría evaluar lo que menos le ha agradado?

R. No podría decir nada, nada, porque no tengo nada, estoy plenamente conforme.

P: ¿Cómo podría evaluar el sistema penal actual?

R: Mucho mejor y mientras hayan cambios y sigan buscando, digamos, la forma o los métodos, digamos, para poder ayudar a la víctima y al victimario no sé, acorde al actuar del mismo, pienso que todo es favorable y es muy importante en la seguridad ciudadana, lo social, en fin cambia mucho el sistema.

Si bien la causa por la que usted esta acá a lo mejor no tiene una sanción grave ¿Cómo usted podría evaluar la atención que ha recibido aquí?

R: En parte conmigo sí, pensando en mí, pero lo que no me deja a mí, lo que existe, yo esto lo discutí anteriormente la semana pasada, lo discutí con mi doctor, donde estoy yendo a la clínica de Salud mental ambulatoria mandada por el hospital no por la fiscalía, hay me atiende el doctor y una asistente social no recuerdo su nombre en este momento y entre los dos tienen mi caso y ellos, cuando ellos yo les comentaba precisamente de que la amenaza no es sancionada, ahora ahí una esta diferencia, me decían que raro porque tenemos, bueno ellos me decían nosotros no tenemos nada que ver con la parte legal, no estamos interiorizados en la parte legal. Pero pienso que ante todos estos antecedentes que usted ha traído debiera como tomarse una decisión final ante estas. Entonces, eso mismo que ellos comentaban es lo mismo que he esperado y siempre que esto llegué a un término, donde yo pueda estar segura plenamente de que la persona que a mí me causo daño grave y que afortunadamente con la ayuda de acá y de allá, de los otros profesionales esta siendo reparado en forma paulatina, pero esta siendo reparado. Se repare totalmente, no sólo conmigo sino con el resto de las personas, porque todo esto involucra a mucha gente más, uno es la víctima principal, pero no es solamente uno está la familia de uno, porque esta persona por la que yo tengo el problema ha molestado a mis familiares, ha molestado a mis amistades, ha molestado a mi entorno de mi vecindario.

Entonces, y sigue en las calles en este momento con una enfermedad que no está siendo controlada por ningún sistema de salud de nadie, digamos y yo pienso que a lo mejor la justicia, debe existir un vínculo con la parte de salud, debe existir algo con la parte de salud, que ayude a este tipo de gente y proteja no sólo a la víctima directa sino que al entorno, a la sociedad misma, porque es un peligro en las calles, el anda en la calle en este momento, yo le hablo de la persona con la que yo tengo el problema, en un estado de vagancia, y no de lucidez sino de típico de un enfermo que está con su mente ida que está alterado de conciencia. Entonces causa problemas al transeúnte, al señor del kiosco que está ahí, porque está robando, esta sacando cosas y esta causando problemas al resto, entonces digo yo, la justicia puede tener o hacer junto con el sistema de salud, que haya, que exista un mecanismo que lo pueda a él ayudar.

P: ¿Usted considera que el sistema debiera involucrar también al entorno que la rodea porque también hay daño?

R: Y es un daño que se ve que es de una persona que está enferma, mal y esa es la preocupación mía aún, o sea yo sigo pensando que en el momento menos esperado y de hecho yo he ido con mi hijo en el auto, he llevado a mi perro al veterinario, o he ido de compras o con mi hijo en el auto y él ha visto el auto y se ha tirado encima del auto, cosa de ocasionar una cosa más grave, y si no es por los reflejos de mi hijo y la frialdad que tiene para controlar la situación es la hora que ya, en varias oportunidades, yo he ido en autos de mi vecino y también ha hecho lo mismo, entonces se va a mi domicilio y espera oculto entre

las ramas, entre la oscuridad, entre las ramas espera y vigila quien llega a mi casa, quien sale de mi casa y mi casa sale mi madre, salen mis hijos

P: Por último ¿Desea hacer un comentario?

R: No, gracias

Gracias.