

**CAV, Una Organización que Promueve la Reparación Integral a las Víctimas  
del Delito**

Laura Laguna Gómez y Diana Rocha Buitrago

Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana

Septiembre de 2009

## Resumen

Con este artículo se pretende que los lectores tengan un mejor conocimiento acerca del nuevo Centro de Atención a Víctimas (CAV) ubicado en el Complejo Judicial de Paloquemao en Bogotá. Brindándoles información sobre los servicios que presta el CAV a la comunidad, optimizando los procesos y procedimientos de la ruta establecida para identificación, canalización e intervención de las víctimas de delitos de homicidio que inician o llevan procesos en el complejo de Paloquemao, con el fin de mejorar y fortalecer los recursos con los que cuenta el Centro. Como conclusión, se articuló la psicología social y la psicología organizacional fortaleciendo el proceso de reparación y revictimización, mejorando la convivencia con su entorno (no cobrar venganza) y la calidad de vida.

**PALABRAS CLAVE:** Centro de Atención a Víctimas (CAV), procesos y procedimientos, ruta, víctima y revictimización.

## Abstract

With this article there is claimed that the readers have a better knowledge brings over of the new Center of Attention to Victims (CAV), located in the Complejo Judicial de Paloquemao , in Bogotá, the reader will finds out on the services that the CAV brings to the community. There were realized the optimization of the processes and procedures of the route established for identification, channeling and intervention of the victims of crimes of homicide who initiate or take processes in the Complejo Judicial de Paloquemao, in order to improve and to strengthen the resources which the center counts. In conclusion, this achieve the union between the social psychology and organizational psychology to improve the process of repair and the not re-victimization are because improves the living and the quality of life.

**KEY WORDS:** Center of Attention to Victims (CAV), processes and procedures, route, victim and re-victimization

## **CAV, Una Organización que Promueve la Reparación Integral a las Víctimas del Delito**

Durante los últimos años Colombia se ha postulado entre uno de los países con mayor tasa de homicidios en Latinoamérica por encima de Brasil, Chile y Argentina; cifras que han sido mostradas por los diferentes medios de comunicación y registradas por entidades del Estado como la Policía y Medicina Legal. Motivo por el cual se realizó una investigación que permitiera la construcción de un marco conceptual y teórico sobre el concepto de homicidio para establecer y conocer las acciones y servicios que se llevan a cabo en la ciudad de Bogotá con víctimas de la violencia. Con esta información se elaboró este artículo dando a conocer las razones fundamentales por las que se crean centros que prestan atención jurídica y psicosocial a víctimas de diferentes delitos. Haciendo énfasis en lo importante que para una institución es el tener una buena estructura y organización para llevar a cabo sus funciones dentro y fuera de ésta.

Gracias al apoyo de La Fiscalía General de la Nación junto con el Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), entidades que promueven las acciones y servicios que se brindan a personas vulnerables, implementan la creación del Centro de Atención a Víctimas CAV, centro establecido con el propósito de hacer efectivos los derechos de las víctimas previniendo la revictimización, brindando un apoyo interdisciplinario a personas vulnerables, víctimas secundarias de un homicidio. Estas personas ingresan buscando una ayuda legal y manifiestan la necesidad de apoyo psicológico.

Se llevo a cabo la elaboración de un protocolo mediante la participación activa en el CAV durante un período de cuatro meses, donde se tuvo la oportunidad de brindar un asesoramiento psicojurídico con practicantes de derecho y psicología de diferentes universidades. En este período se observaron los comportamientos y necesidades que presentaban las víctimas de delitos de homicidio, exigiendo el derecho a la verdad, justicia y reparación. Partiendo del curso de cada caso teniendo en cuenta que algunos habían iniciado en años anteriores y otros al ingresar al Centro. Adicionalmente, el artículo dará una visión acerca del trabajo que se lleva a cabo dentro del CAV en donde personas externas tengan total conocimiento de esta organización y puedan acudir a la misma.

Esta participación fue también un incentivo para investigar el funcionamiento de la organización y ayudar al centro a implementar la ruta de procesos y procedimientos establecida, con el fin de fortalecer el servicio a las víctimas y llenar sus expectativas durante su proceso legal.

Por otro lado, se dan a conocer posibles soluciones que brinda el Estado y diferentes entidades No Gubernamentales acerca de la reparación integral hacia personas vulnerables para evitar lesiones mayores, exponiendo las características de un individuo en el momento que atraviesa un evento crítico y las secuelas que éste puede presentar a través del tiempo. Se retoman autores que han trabajado con personas vulnerables como Klevens y Roca (1999) que plantean la importancia de llevar a cabo un acompañamiento para la persona que se encuentra bajo una situación estresante, la cual no ve más allá de sus problemas, provocando una pausa en su vida impidiéndole seguir adelante, son aquellas que

se dejan llevar por el miedo de volver a ser lesionadas tanto moral como físicamente, negándose la oportunidad de ser partícipes en una reparación integral.

### **Violencia en Bogotá**

El CAV es una nueva organización enfocada hacia la atención a delitos inicialmente de homicidio, en donde las personas que ingresan son las víctimas secundarias de homicidio como: familia inmediata, personas a cargo de la víctima directa, conocidos del occiso o testigos.

Se debe plantear un concepto global de la violencia ya que es la principal causa por la que ingresan las víctimas. Galtung (1995) hace referencia a la *violencia* (del Lat. *violentia*) como un comportamiento deliberado, que provoca, o puede provocar, daños físicos o psíquicos a otros seres, y se asocia, aunque no necesariamente, con la agresión, ya que también puede ser psíquica o emocional, a través de amenazas u ofensas. Algunas formas de violencia son sancionadas por la ley o por la sociedad. Distintas sociedades aplican diversos estándares en cuanto a las formas de violencia que son o no son aceptadas.

El CAV tiene establecida una visión general de la definición de homicidio, cuando un ser humano mata a otro deliberada e intencionalmente. Hay distintos tipos de homicidio entre ellos el asesinato y el homicidio sin premeditación. Personas provenientes de todo estrato social y económico pueden ser víctimas de homicidio. Los familiares y compañeros se vuelven víctimas secundarias cuando un ser querido es asesinado. La muerte violenta de un familiar, pareja íntima o amistad allegada es una de las experiencias más traumáticas que jamás haya enfrentado el ser humano. Es un acontecimiento para el cual nadie está preparado

que resulta en sumo pesar y agitación emocional. Todos los seres allegados a la víctima se acongojarán de distintas formas. Además, surgirán sentimientos y emociones de pesar ocasionados por la muerte repentina y antinatural. (Fiscalía General de la Nación, 2009).

Se consideran otras definiciones de homicidio como el de Molina (1995), el cual considera que el homicidio deviene del latín *homicidium*, esto es, *homo* (hombre) y *cidium*, que deriva de *caedere* (matar), por vías de lo cual cabe decir que por homicidio, en su sentido etimológico, se entiende algo completamente identificado con el sentido naturalístico del término, esto es, “matar a un hombre”.

Cabe mencionar que las víctimas secundarias de un delito de homicidio se ven afectadas de diferentes formas dependiendo el modo en que ocurrieron los hechos, lugar, etapa del ciclo vital, entre otros.

Para que este proceso tenga un mejor desarrollo se debe tener un buen manejo de la terminología, puesto que son definiciones establecidas por instituciones nacionales, internacionales y por el código penal, con base a esto se implanta la atención necesaria para cada víctima.

Se entiende por víctima las personas que han sufrido daños por diferentes delitos, entendiendo por víctima, para efectos del código de procedimiento penal, las personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derechos que individual o colectivamente hayan sufrido algún daño directo como consecuencia de lo injusto. (Abogados Sin Fronteras, 2008).

Neuman (1994), hace referencia a la víctima la cual interesa a la victimología, diríase clásica, es el ser humano que padece daño en los bienes jurídicamente

protegidos por la normativa penal: vida, salud, propiedad, honor, honestidad, etc., por el hecho de otro e incluso, por accidentes debidos a factores humanos.

*“Las prisiones, los centros penitenciarios o los juzgados, son ambientes y realidades que a menudo no son ni siquiera imaginables por las personas <<de la calles>> que componen la sociedad; pero son tan reales para sus usuarios y para sus trabajadores que modifican profundamente sus vidas” (Clemente, 1998).*

Esto indica que la víctima puede experimentar una infinidad de sentimientos por la pérdida. Puede que sienta pérdida de su propia persona o sienta un cambio radical en su manera de ser habitual; puede que sienta que ha perdido el control de su vida y de su sensación de bienestar y seguridad; puede que hasta cuestione su fe y religión. Cuando las víctimas secundarias primeramente se enteran del homicidio, algunas sentirán una espantosa impresión e incredulidad, aturdimiento, cambios en el apetito o hábitos de dormir, dificultad en concentrarse, confusión, ira, temor y preocupación. Le será difícil entender cómo los demás son capaces de seguir su vida cotidiana. Le parecerá que la amargura emocional y física consume toda la energía que tiene. Antes del asesinato, aunque sabía que sí suceden acontecimientos malos, pensaba que sólo les suceden a los demás y no se sentía vulnerable al crimen. Ahora tiene una nueva sensación de vulnerabilidad que todos pueden llegar a vivir. Un homicidio es casi siempre violento. Probablemente, el homicidio que resultó en la muerte de su ser querido le provocará sentimientos inéditos que jamás habrá sentido. Puede que sus emociones varíen en extremos. Podría sentirse culpable por no haber sido capaz de proteger a ese ser querido, incluso si sabe que ello no hubiese sido posible. Incluso pasados muchos años después del asesinato, la víctima secundaria podría

llorar repentinamente por su pérdida. Esas experiencias se denominan “espasmos” de trauma y pesar. Ciertas fechas memorables, como cumpleaños o aniversarios, podrían desencadenar esa clase de pesar. (Fiscalía General de la Nación, 2009)

Por lo tanto se realizó una búsqueda de las características de los hechos predominantes que han sido publicadas por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses. En los últimos datos registrados en el artículo publicado en FORENSIS del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia, se registraron 14.751 homicidios ocurridos durante el 2007 los cuales indican cinco características básicas de cómo ocurrió este delito. Dentro de éstas, las cifras más altas que se encontraron fueron: la acción militar con un total de 905, maltrato a la pareja con un total de 71, venganza con un total de 1.068 y atraco callejero con un total de 293 personas. Por último se estableció una característica la cual indica los homicidios que no fueron identificados según su circunstancia, denominada sin información con un total de 10.296 personas, revelando la cifra más alarmante.

Las características están clasificadas de la siguiente forma:

- Violencia Sociopolítica se entiende como: Acción guerrillera, militar, paramilitar, asesinato político, enfrentamiento armado, intervención legal, secuestro, terrorismo y violencia contra grupos descalificados o marginales.
- La violencia Intrafamiliar abarca el maltrato al menor de edad, a la pareja y entre otros familiares.
- Violencia común impulsiva es aquella que indica delito sexual, riña y venganza.
- Violencia económica indica atraco callejero, robo a entidad bancaria o comercio, robo a residencia y robo de vehículo.



Con la información recopilada se hace una relación entre la teoría y las estadísticas que se muestran en el documento *Caracterización de la Violencia Homicida en Bogotá*, realizado por la Secretaría de Gobierno publicado en el año 2002. Se da a conocer todo lo referente al homicidio cómo ocurre, en dónde, cuáles son las circunstancias y perfil de las víctimas; entre otros. Así se llevará a cabo una correlación entre las estadísticas de delitos y la población que está expuesta a un riesgo mayor.

Se hace referencia a los tipos de violencia respecto a dos ejes. El primer eje está constituido en un extremo por la violencia impulsiva en contraposición a la violencia planeada o racional situada en el otro extremo. El segundo eje, tendría que ver con la violencia expresiva o ritual en oposición a la violencia instrumental. “La violencia ritual se enmarca en un contexto social donde el honor y la valentía física están altamente valorados y relacionados... el extremo opuesto es la violencia que se usa con el fin de obtener algo” (Spierenburg, 1996).

Se entiende como violencia impulsiva el maltrato al interior del hogar, y en particular aquel ejercido contra las mujeres y niños. Se establece también otra categoría que abarca la violencia ejercida por fuera del hogar caracterizada por las riñas, disputas o altercados que se salen de las manos y terminan con lesiones que pueden llegar a ser fatales. Ambas categorías presentan variables psicosociales y culturales. Mientras que la violencia instrumental cobija cuatro expresiones, la primera denomina al pequeño delincuente o rebelde, que se ve afectado por las condiciones sociales y económicas de la población, que conducen a emprender carreras criminales o la vinculación a grupos insurgentes. La segunda es asociada a los conflictos sociales que se consideran de orden político. La tercera expresión

tiene que ver con organizaciones sociales, en el caso de Colombia se identifican como mafias del narcotráfico, que se enfrentan muchas veces de manera violenta contra ellos mismo o sino contra estructuras de seguridad y justicia del Estado. Y la última categoría se considera propia de las sociedades con algún tipo de conflicto armado, y se interpreta como la violencia promovida por el aparato represivo del estado para enfrentar los levantamientos armados y en general reprimir la protesta social. (Spierenburg, 1996).

Los resultados indican que la violencia instrumental predomina en Bogotá, en donde los atracos y los ajustes de cuentas exhibirían una tasa del orden de los treinta homicidios por cien mil habitantes.

La información anterior es de gran aporte en el momento que se va iniciar un servicio integral a las víctimas, ya que las características del hecho dan una pauta para el proceso penal y para una adecuada atención psicosocial. Es ahí cuando la atención por parte del CAV está a disposición de brindar el apoyo necesario a las víctimas de delito de homicidio, por medio de una asistencia interdisciplinaria.

Se han abordado autores que han demostrado que la violencia no tiene estrato, ni genero, ni edad; cuestionando así la presencia de delitos y los factores de riesgo que se han visto expuestos en los diferentes medios de comunicación tales como: prensa, televisión y radio. Encontrando que hay poblaciones más vulnerables que otras, lo cual no las excluye de las situaciones delictivas. Razón por la cual el artículo informa acerca de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo durante un proceso legal, con el fin de sensibilizar a la población que nadie está exento de ser víctima.

Con base en lo anterior se revisó la historia de la distribución del riesgo, como la riqueza, sigue una pauta clasista, sólo que inversa; mientras la riqueza se acumula arriba, los riesgos lo hacen abajo. En este sentido, los riesgos parecen reforzar, no abolir, la sociedad de clases. La pobreza atrae una elevada y desafortunada cantidad de riesgos. En cambio la riqueza (en renta, poder o educación) puede comprar seguridad y liberación de riesgos. Sin embargo, ni los individuos ricos ni las naciones que producen riesgos están a salvo de estos. (Beck, 1992).

Por otro lado, se explica la reducción de la tasa de homicidios con fin de disminuir la victimización, planteando que la acción comunitaria ante la lucha armada y la delincuencia común han desarrollado mecanismos de defensa civil que se afirman en programas locales de convivencia sostenidos por organismos estatales, y apoyados por organizaciones nacionales e internacionales defensoras de los derechos a las víctimas. El control social ejercido por las sociedades civiles, es una medida efectiva en Japón, donde después de la segunda guerra mundial se logró reducir la tendencia en el tiempo del homicidio, a tal punto que hoy es uno de los países con más bajas tasas; su receta del éxito parece estar además, en los niveles bajos de desorganización en la sociedad y en un sistema judicial estricto y eficiente. Investigaciones recientes han expuesto las bondades de ciertas medidas de vigilancia y control sobre la población, con el objeto de disminuir el riesgo de asesinato. (Rodríguez, 2008)

Como lo muestran las estadísticas, Colombia se ha considerado durante los últimos años como un país con un alto índice de violencia, impulsando así la creación de organizaciones que luchen por el restablecimiento integral de los

derechos de las víctimas cuando hayan sido vulnerados como resultado de una acción delictiva.

### **Ayuda de las Organizaciones No Gubernamentales**

Al margen del tema del derecho a la vida (asunto que preocupa enormemente a las Organizaciones No Gubernamentales (ONG)'s colombianas de derechos humanos, existe la necesidad de afianzar la democracia y hacer valer todos los derechos fundamentales de la persona humana. Esto significa para las ONG's de derechos humanos plantearse a fondo el tema de la democracia. Durante años este tema ha sido relegado a un segundo plano, cuando menospreciado, por sociedades capitalistas. La democracia no constituiría a si un valor para no pocas ONG's, ya que no sería más que la consagración de derechos para unos pocos, o sea la “democracia burguesa”, enmascaradora de una verdadera dictadura de los poseedores sobre los desposeídos. El reto alternativo de muchos de los grupos de derechos humanos ha sido propender por la construcción una “democracia real”, ideales socialistas, en la cual primero se satisfagan las necesidades básicas para la mayoría, como condición para el goce de las libertades. (Correa, 1993).

Arango (2005), hace referencia a los autores clásicos de los setenta, que hablaban de un papel protagónico en lo social por parte de las organizaciones, en la medida en que éstas, como agentes de cambio y sistemas abiertos, tenían la capacidad de transformarse y transformar el entorno, como en el caso de una ONG de carácter comunitario, se dedica a prestar servicio de reeducación para la recuperación de conductas adictivas. Las organizaciones son transformadas por lo social, se configuran a partir de un contexto determinado, responden a sus

demandas, pero al tiempo, también tienen la capacidad de transformar lo social y de crear condiciones para el desarrollo de sí mismas.

En las dinámicas macro socio-culturales de estas dos últimas décadas, las organizaciones se han desarrollado enormemente y han creado una gran cantidad de configuraciones, por ejemplo, toman una forma modesta y se organizan como una ONG en una comunidad, con muchas necesidades básicas insatisfechas, y parecen una esperanza en medio de un contexto conflictivo.

Puesto que las organizaciones son estructuras simbólicas que los sujetos y lo social han creado para constituirse y paradójicamente en el mundo global de hoy, las organizaciones cumplen a la vez un papel de lo instituido y lo instituyente, porque tienen capacidad de transformar las relaciones entre los sujetos y de producir cambios en las tipologías de las sociedades en las cuales sobreviven, es decir, las organizaciones son transformadas y transformadoras del contexto en el que habitan. (Arango, 2005).

Así mismo, países como Estados Unidos apoyan desde el origen, programas desarrollados para la protección y auxilio tanto legal como psicológico a las víctimas de diferentes delitos. Una de las entidades importantes es la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, USAID, institución responsable de la ejecución y administración de los programas de ayuda oficial al desarrollo socioeconómico y asistencia humanitaria del gobierno de los Estados Unidos en Colombia. Uno de sus objetivos es el mejoramiento y la ampliación del respeto de los derechos humanos. (Universidad Internacional de la Florida FIU, 2009)

### **Centro de Atención a Víctimas CAV**

Con el aporte de las Organizaciones No Gubernamentales, durante el mes de Marzo de 2009 se inauguró en el Complejo Judicial de Paloquemao de Bogotá, un Centro de Atención a Víctimas (CAV), de la Fiscalía General de la Nación.

Con el fin de atender a los afectados, víctimas y testigos del delito de homicidio, cumpliendo con el mandato constitucional de garantizar el respeto de los derechos de las víctimas y el sistema penal acusatorio. El CAV brinda una reparación integral tanto jurídica como psicosocial en donde se les da apoyo a las víctimas dependiendo de las necesidades que estas demanden. El centro reconoce y contribuye a la efectividad del derecho a la verdad, la justicia, la reparación, la no repetición y la debida asistencia legal al usuario. (Centro de Atención a Víctimas, 2009)

Los trámites del sistema de justicia penal podrían complicar su pesar. Con frecuencia, la víctima secundaria al homicidio queda despersonalizada en el curso del proceso criminal. Mediante la investigación policial, podría enterarse por primera vez de ciertos detalles sobre su ser querido y ello podría confundirla y a veces acongojarla. Tal vez en la corte y en los medios de comunicación aparezca información inexacta o inapropiada acerca de su ser querido. Además, el reglamento y demoras del tribunal podrían ocasionar gran frustración. La víctima secundaria descubre que la captura no siempre culmina en enjuiciamiento, y que el enjuiciamiento no siempre culmina en que hallen culpable al acusado, y si lo hallan culpable, la sentencia no siempre es lo suficientemente severa. Su pesar

podría incluso ser más difícil si jamás se logra arrestar al asesino. (Fiscalía General de la Nación, 2009)

Por lo tanto las personas que ingresan al CAV deben recibir un trato digno en donde se sientan en capacidad de hacer valer sus derechos frente a la verdad, la justicia y la reparación. Para esto es necesario un ambiente de confianza “rapport” que facilite el encuentro entre la víctima y sus respectivos asesores de psicología y derecho. Este espacio ayuda a la creación de estrategias para la toma de decisiones, la preparación de testimonios, las consideraciones que se deben tener en cuenta en el momento en el que se lleve a cabo las audiencias.

Se debe tener presente que cada cual enfrenta la tragedia de distinta forma. En algunas ocasiones se evidencia depresión o desesperanza, perdiendo el interés a lo que antes disfrutaba. Puede que las emociones aparezcan y desaparezcan o le abrumen. Debe estar consciente de que estos sentimientos intensos son normales. Lo que siente es lo que debe sentir en un momento determinado. El homicidio cambiará para siempre a la víctima secundaria. Aunque la vida jamás será igual para ellos y para sus familiares, muchas víctimas secundarias al homicidio hallan que con tiempo logran encarar la vida con un nuevo entendimiento y significado. (Centro de Atención a Víctimas, 2009)

Para que se pueda dar una re significación de la vida, después de un acontecimiento importante, Sabater (1972), propone el fusionamiento de dos mundos separados, el del personal y el de las víctimas, en una comunidad terapéutica, en la que cierto punto se suprimen las barreras tradicionales y se crea una atmósfera de confianza y comprensión. De esta forma se pretende estructurar los recursos y las distintas actividades del establecimiento, de modo que se facilite

la comunicación, se desarrolle el sentido de responsabilidad y se promueva la socialización, convirtiéndose así las víctimas en participantes activos del proceso.

Con el mismo fin de la resignificación de la víctima, es importante que la atención psicojurídica presente la información a las víctimas, valorando los sentimientos generados y dirigirlos hacia un proceso reparador, con el propósito de alcanzar la justicia en los casos de las violaciones a los derechos de las víctimas, implicando un replanteamiento hacia estrategias que favorezcan una comprensión integral de la realidad. (IIDH, 2006)

Durante el período de participación en el CAV, se vio la necesidad de buscar en la psicología una disciplina que abarcara la atención a personas vulnerables de la violencia y que brindara una reparación tanto legal como social. Se encontró que existe una rama de la psicología, la cual Clemente (1998) denominó Psicología Jurídica, que estudia el comportamiento de las personas y de los grupos en cuanto tienen la necesidad de desenvolverse dentro de los ambientes regulados jurídicamente, así como la evolución de dichas regulaciones jurídicas o leyes en cuanto que los grupos sociales se desenvuelven en ellos.

Esto comprueba la necesidad de la sociedad frente el acompañamiento tanto psicológico como jurídico durante los procesos legales, ya que son teorías que han estudiado las necesidades de las personas en diferentes campos.

El CAV previene la revictimización prestando una adecuada atención en donde cada funcionario debe actuar profesionalmente evitando tratar temas irrelevantes que no correspondan a este contexto. De igual forma cada funcionario



debe tener la capacidad de brindar información acerca de cualquier campo en caso tal que la persona correspondiente no se encuentre disponible.

Se maneja una metodología de trabajo que parte de proveer información acerca de los procesos penales correspondientes al caso de la víctima, seguido por la identificación y canalización de canales de comunicación en donde se refiera a las víctimas o testigos a diferentes entidades para que cumplan en su totalidad con sus necesidades. Posteriormente se evaluará el riesgo de la víctima y/o testigo por medio del reconocimiento de amenazas las cuales ayudarán a que este sea referido a las oficinas de protección a testigos. Finalmente, se lleva a cabo un monitoreo mediante el seguimiento de cada caso, esto se realiza gracias a los judicantes y estudiantes que se encuentran en práctica de psicología y derecho que han sido capacitados para la atención de las víctimas.

### **Ruta de procesos y procedimientos del CAV**

Para la organización es muy importante tener claro y bien definidos los cargos y roles que tiene cada persona dentro de ésta y así poder brindar un mejor servicio. De igual forma es vital que se de un buen desarrollo de procedimientos pues se evitaría cualquier tipo de error o mal servicio dentro de la organización, en caso dado que se presente un error, poder atacar únicamente el proceso afectado y no la entidad en general.

A continuación se explicará la ruta que se lleva a cabo dentro del Centro de Atención a Víctimas, con la se espera que las víctimas exijan sus derechos en cuanto a recibir, durante el procedimiento, un trato digno y humano; una protección a su intimidad, a la garantía de su seguridad, y a la de sus familiares y

testigos a favor; de igual forma esperan una pronta e integral reparación de los daños sufridos, a cargo del autor partícipe del delito o de los terceros llamados a responder en los términos del código; ser oídos y que se les facilite el aporte a las pruebas; recibir desde el primer contacto con las autoridades y en los términos establecidos en el código, la información pertinente para la protección de sus intereses y a conocer la verdad de los hechos que conforman las circunstancias del delito el cual ha sido víctima; finalmente se debe considerar al adoptar una decisión discrecional sobre el ejercicio de la persecución del delito.

Estos derechos de la víctima ayudan a establecer los procedimientos que se deben realizar en el momento de brindar una asesoría psicojurídica, tales como informar, establecer canales de comunicación, acompañamiento, evaluación de riesgos e identificación y canalización.

El artículo describe el proceso que se debe seguir desde el momento en el que la víctima ingresa al CAV. Este es considerado tanto como un centro de atención que le presta un servicio a la comunidad, como una organización dentro de la cual se deben cumplir unos procesos y procedimientos que se llevan a cabo, con el fin de brindar una mejor calidad a los clientes, es decir que las víctimas que se acerquen reciban la atención correspondiente, de la mejor manera posible y lo más importante que satisfagan sus necesidades.

Para cumplir con esto, la organización se basa en el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005, la cual la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (Uptc) hace referencia a la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos

de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran. El propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control: subsistema de control estratégico, subsistema de control de gestión y subsistema de control de evaluación.

La Uptc también hace referencia a las normas que se fundamentan en la calidad del servicio que se debe brindar, estas son las normas ISO 9000, conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio. La NORMA ISO 9001 especifica requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

1. Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables (al producto).
2. Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

### **Resultados**

Se encontró después de haber revisado la importancia que tiene la creación de centros de atención a víctimas y las estadísticas que demuestran un alto índice de violencia en Bogotá, se implementa una ruta la cual ayudará a todas las personas

que ingresen al centro a conocer sobre el trabajo que se lleva a cabo allí, recibiendo la atención necesaria para iniciar un proceso legal y una asesoría psicológica que permita estabilizar las necesidades de los familiares y/o testigos de una víctima de homicidio para que puedan afrontar el proceso de una manera eficaz, siendo participes activos y resolviendo la situación de manera adecuada y seguir una vida ajustada a la realidad.

La ruta genera un orden adecuado y ayuda a descubrir las fortalezas y debilidades que se presentan en los procesos, manifestando un buen funcionamiento en la organización y esto reflejará una apropiada atención a la víctima. Se explicará la ruta que se estableció a partir de lo revisado anteriormente, proponiendo la función que se lleva a cabo en cada etapa del proceso. Partiendo desde el momento en que la persona ingresa al CAV hasta cuando se culmina la sesión.

El servicio integral que se le brinda a la víctima en el CAV inicia cuando la persona ingresa al centro y es recibida por un funcionario en la *Recepción*, el cual se encarga de describirle las funciones básicas de la siguiente manera “el CAV es el centro de atención a víctimas el cual presta atención psicojurídica a las víctimas de homicidio por parte de judicantes y practicantes de psicología y derecho”; se toman los datos de identificación como nombre, cédula, dirección, teléfonos y número de noticia criminal de cada una de las personas que ingresan y a partir de ahí se realiza un filtro en donde se decide si se le puede prestar este servicio en caso que sea víctima de homicidio, si no lo es, se le informará sobre otros centros de atención que le ofrezcan los servicios necesarios. El funcionario de la recepción también maneja los turnos que se le asignan a los abogados y a los

psicólogos por medio de una base de datos que indica la cantidad de casos atendidos, de modo tal que el turno se le asigna aquel con menos casos. Este a la vez lleva un registro de las audiencias y lo que ocurre en cada una de ellas, teniendo en cuenta la asistencia de algunos de los funcionarios que hayan sido requeridos en el caso.

Después de la asignación se lleva a cabo un *Proceso de atención psicojurídica*, asesoría legal y psicológica, en donde se busca dar respuesta a posibles necesidades que tiene una víctima, en esta etapa participan practicantes de derecho y psicología. Inicialmente se brinda *Información*, en donde el abogado abarca información sobre las etapas del proceso en las que se encuentra el caso de la víctima, tales como denuncia, investigación, calificación de pruebas, si el perpetrador es capturado se entra a una etapa de versión libre, juicio oral, imputación he incidente de reparación. En cuanto al psicólogo este ofrece información acerca del duelo y realiza intervención en crisis en caso de ser necesario, capacita a la víctima para desarrollar estrategias para la toma de decisiones impulsándolo a la resignificación del hecho; toda la información que se debe dar a conocer a las víctimas se realiza por diferentes medios de fácil acceso y uso, como mensajes de texto, llamadas telefónicas y consultas virtuales, entre otros.

Según la información que ha sido recopilada en la atención psicojurídica, se realiza una *Evaluación de riesgos* que implica un reconocimiento de posibles amenazas que pongan en riesgo la vida de la víctima y/o testigos, siendo el Fiscal quien determina el riesgo contra la vida y el psicólogo determinara el riesgo de la salud mental; se decide si se debe hacer un *Establecimiento de canales de*

*comunicación* en donde se identifica y se canaliza la remisión a oficinas de servicios sociales y psicológicos en donde el trabajador social se encarga de buscar la institución adecuada para la situación de cada víctima, ya que esta puede necesitar de la Fiscalía para que le preste el servicio de protección, como también puede requerir de una intervención prolongada debido a la presencia de problemas psicológicos tales como depresión, estrés postraumático, manejo de duelo, entre otros.

Las remisiones que se realizan pueden ser a la Universidad Cooperativa de Colombia y a distintos programas de salud para que les brinden una atención psicológica cuando requieren de una intervención específica.

Siendo el CAV un programa muy reciente esta en proceso de creación de red de apoyo para la atención psicológica a profundidad en caso que lo requiera, por medio de la vinculación con otras entidades de salud, protección y otros centros de atención.

Finalmente, el centro brindará un *Acompañamiento psicojurídico* en el proceso a través de asesorías y actuaciones (incidente de reparación integral), al igual creará un puente de comunicación directa entre la víctima o testigo y el fiscal. El abogado se encarga de representar a la víctima, de llevar un seguimiento de las audiencias y de asistir personalmente durante todo el proceso. Mientras que el psicólogo preparará a la víctima para las audiencias y le proporcionará de manera adecuada las herramientas necesarias para llevar a cabo este proceso.

## **Discusión**

Con este artículo se espera que la organización se beneficie y pueda llevar a cabo de una manera más completa el funcionamiento del centro. Pues gracias a la experiencia durante los cuatro meses de Pasantía Social se pudo identificar que faltaba reforzar y complementar el servicio a prestar desde el área de psicología. Por esta razón se modificaron algunos procesos de la ruta ya establecida, para que aquellas personas que no tienen conocimiento alguno del centro logren suplirse de más información sobre el servicio que presta el CAV y al mismo tiempo los funcionarios tengan un conocimiento global de la organización a la que pertenecen.

La participación que se tuvo durante este período no fue suficiente para lograr el seguimiento de algún caso, ya que solo se logró una intervención primaria en donde se atendió a la víctima en crisis por medio de una entrevista semiestructura para recolectar información y dar inicio a su debido proceso logrando una estabilidad emocional, pero por el corto tiempo no se logró ver los resultados esperados de intervención.

A través de la información recopilada en el transcurso del artículo como las teoría, las investigaciones, entre otros, se observó la importancia que tiene abarcar temas sobre la creación de centros de atención a víctimas en el país debido a la situación actual, ya que se reconoce que hay una ausencia de atención hacia la población vulnerable y esto se debe a la falta de información tanto en zonas rurales como urbanas.

De acuerdo con Galtung (1995), a la hora de tratar con una víctima es importante tener en cuenta el tipo de violencia a la se está enfrentando ya que ésta puede ser tanto física como psicológica y a partir de esto poder ayudar en sus necesidades, brindándole una adecuada intervención. Así mismo, tampoco se puede discriminar ni por raza, ni por estrato como lo sugiere la percepción de víctima de homicidio establecida por La Fiscalía General de la Nación (2009), ya que todo ser humano merece ser tratado de forma ecuánime. Este es uno de los objetivos a cumplir por parte del CAV, que gracias a la ruta de procesos y procedimientos propuesta en éste artículo, las víctimas tendrán los mismos derechos a ser reparadas tanto jurídica como psicológicamente.

Por otro lado, la ruta propuesta no solo se entiende como una cantidad de procesos y procedimientos sino que va más allá, tiene una historia que conlleva a la creación de ciertos parámetros para la interacción con población vulnerable, esto implica el reconocimiento de esta población y su problemática actual. Después de este reconocimiento y el establecimiento de parámetros, se logrará una atención integral, con un conocimiento base del contexto en el que la víctima se encuentra, y así se logrará una óptima reparación.

De acuerdo como señala Arango (2005), se debe recalcar la importancia de las organizaciones dentro de la sociedad, en donde pueden llegar a ser transformadas o transformadoras. Esto se ve reflejado en el CAV, ya que la persona que ingresa a este centro, se considera como parte de él, recibiendo un servicio que se espera que sea satisfactorio para la víctima y a su vez le brinde una mejor calidad de vida. Este servicio determina el tipo de funcionamiento que la organización esta prestando.



Por eso después de la participación que se realizó, este artículo espera que los lectores comprendan la importancia de la psicología organizacional dentro de un contexto social, ya que el buen funcionamiento de la organización ofrece una reparación integral que proporciona un equilibrio hacia la sociedad, puesto que la víctima se vinculara de un forma apropiada a su entorno después de haber solucionado determinados problemas sin poner en riesgo su vida, ni la de los demás.

Gracias a la aplicación de la ruta replanteada el CAV brindará una óptima una reparación integral de la víctima del delito con ayuda del grupo interdisciplinar trabajando diferentes aspectos de la problemática de cada persona. Promoviendo la protección y previniendo que se presenten situaciones similares en el futuro. Por eso es importante que se siga haciendo hincapié en los procesos de justicia, para que el día de mañana aquel denunciante pueda caminar con la cabeza en alto, sabiendo que fue participe de la disminución del índice de violencia en Colombia.

## Referencias

- Arango, L, Jaramillo, C, Restrepo, R. (2005) *Competencias saberes y herramientas para la intervención social del psicólogo*. Medellín-Colombia Fundación Universitaria Luis Amigo.
- Alcaldía Mayor de Santafé de Bogotá. (2002). *Caracterización de la violencia homicida en Bogotá*.
- Abogados Sin Fronteras (2008). *Código de Procedimiento Penal*. Bogotá. Defensoría del Pueblo.
- Clemente, M. (1998). *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Correa, H. (1993). *Derechos Humanos, Democracia y Desarrollo en América Latina*. Bogotá. Novib.
- Fiscalía General de la Nación, (2009). *Centro de Atención a Víctimas*. CAV. Recuperado 17 de Abril de 2009 de [www.cavcolombia.org](http://www.cavcolombia.org).
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia 3R: reconstrucción reconciliación, resolución, afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao: bakeaz, gernika gogoratuz. Pág. 15.
- Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2007). *FORENSIS*. Recuperado el 17 de Abril de 2009 de <http://www.medicinalegal.gov.co/drip/2007/2%20Forensis%202007%20homicidio-1.pdf>.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos, (2006). *Atención Integral de Violaciones Graves a los Derechos Humanos*. Taller Psicojurídico. Bogotá.
- Klevens, J y Roca, J. (1999). Nonviolent Youth in a Violent Society: Resilience and Vulnerability in the Country of Colombia. *Violence and Victims*, Vol. 14, No. 3. Recuperado el 3 de Junio de 2009.
- Molina, C, (1995). *Delitos contra la vida y la integridad personal*. Medellín-Colombia. Biblioteca Jurídica Dike.
- Neuman, E. (1994). *Victimología el Rol de la Víctima en los Delitos Convencionales y no Convencionales*. Buenos Aires. Editorial Universidad.
- Rodríguez, M. (2008). Variación estacional de la mortalidad por homicidio en Colombia, 1985 a 2001. *Colombia Médica Vol. 39 N° 2*.

Sabater, A. (1972). *Peligrosidad Social y Delincuencia*. Barcelona. Ediciones Nauta S.A

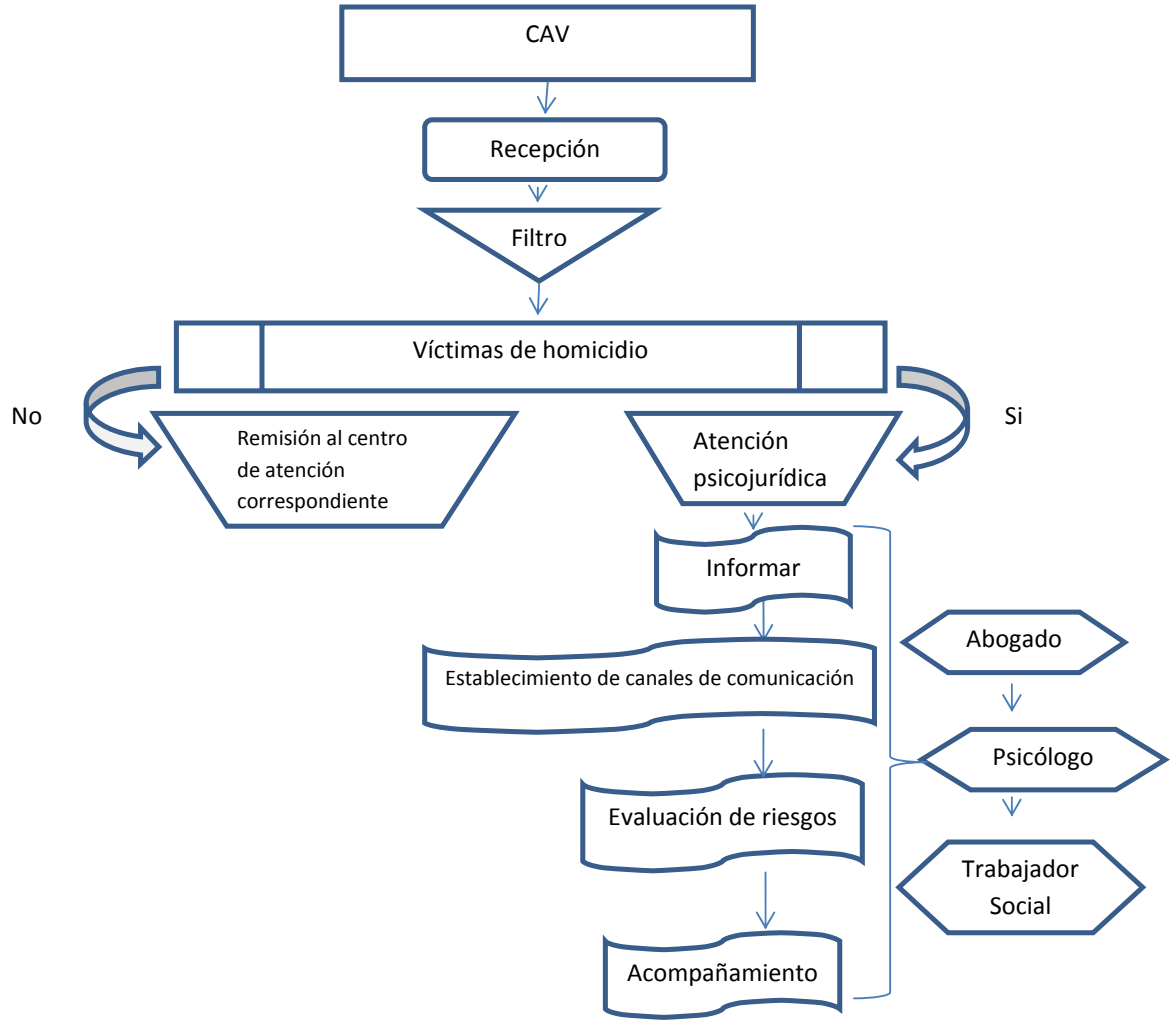
Spierenburg, P. (1996). *Long-Term Trends in Homicide. Theoretical Reflections and Dutch Evidence, Fifteenth to Twentieth Century*.

Universidad Internacional de la Florida (2009). *United States Agency. International Development*. Recuperado 10 de Abril de 2009 de <http://www.fiu.edu.co/>.

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, (2009). *Normas y Modelos de Gestión. ISO 9000*. Recuperado el 25 de Abril de 2009 de <http://www.uptc.edu.co/sigma/standares/>

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, (2009). *Normas y Modelos de Gestión. MECI*. Recuperado el 25 de Abril de 2009 de <http://www.uptc.edu.co/sigma/standares/MECI.html>.

### Anexo 1. Ruta de Procesos



## Anexo 2. Cuadro de Procesos y Procedimientos

Responsables	Actividad	Descripción	Formato/Registro
1 Servidor encargado de la recepción	Filtro de información	Breve información acerca de los servicios que presta el CAV. Solicita información general del usuario. Asigna atención psicojurídica a cada caso.	Formato único de filtro
2 Practicante de derecho ó psicología	Entrevista	Registro de datos generales del usuario y del proceso a iniciar.	Formato sistema software
3 Practicantes de derecho y psicología	Informar	Abogado: dar información sobre la etapa en que se encuentra un caso y sobre el procedimiento a seguir. Psicólogo: si es necesario informa acerca del proceso de duelo. Atención psicosocial	En algunos casos la información se da a conocer por diferentes medios de fácil acceso y uso, como mensajes de texto, llamadas telefónicas y consultas virtuales, entre otros.
4 Trabajadora Social y practicantes de psicología	Establecimiento de canales de comunicación	Identificar y canalizar, por medio de la remisión a oficinas de servicios y psicológicos.	Formato FGN-50000-F-06
5 Fiscal y psicología	Evaluación de riesgos	Fiscal: determina el riesgo contra la vida Psicólogo: determinara el riesgo de la salud mental	Ninguno
6 Practicantes de derecho y psicología	Acompañamiento	Abogado: durante todo el proceso de cada caso, representa a la victima si está no tiene abogado. Psicólogo: si la victima lo solicita se brinda apoyo durante las audiencias.	Registro sistema CAV