

## **Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimoasistencia en la ciudad de Bogotá\***

### **Models of victim assistance: a conceptual review and observation of experience of three centers of victim-assistance in Bogotá**

**Daniel Fernando Bocanegra Bayona\*\***

**Dary Lucía Esperanza Nieto Súa**

Universidad Santo Tomás, Bogotá

Recibido: 15 de enero de 2010

Revisado: 2 de marzo de 2010

Aceptado: 12 de mayo 12 de 2010

#### **Resumen**

El presente documento contiene una revisión conceptual de los modelos de asistencia a víctimas de tres centros de victimoasistencia por causa delictiva y de graves violaciones de los derechos humanos, ubicados en la ciudad de Bogotá. La revisión es complementada con una metodología de exploración empírica. Se identificaron y analizaron los marcos conceptuales bajo los cuales se han generado las acciones en estos centros, las metodologías de asistencia directa e indirecta y los indicadores de impacto. A partir del análisis, tanto de los datos obtenidos mediante la exploración empírica como de los elementos conceptuales revisados, se propone y argumenta una propuesta en torno a la adecuación de modelos de atención a víctimas por causa delictiva desde la intervención psicojurídica y basada en la victimología.

**Palabras clave:** víctimas, modelos de atención, victimología, Psicología Jurídica.

\* Artículo de investigación desarrollado durante los meses de agosto de 2008 y febrero de 2009, para optar por el título de Especialista en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás.

\*\* Correspondencia: Daniel Fernando Bocanegra Bayona, Universidad Santo Tomás, correo electrónico: dfbocanegrab@unal.edu.co. Dary Lucía Esperanza Nieto Súa, Universidad Santo Tomás. Correo electrónico: darynieto@usantotomas.edu.co

## Abstract

This document contains a review of conceptual models of victim assistance, complemented by an empirical methodology for exploring three centers of victim-assistance because criminal and serious violations of human rights, situated in the city of Bogotá. We identified and analyzed the conceptual frameworks under which the shares have been generated in these facilities, methods of direct and indirect assistance and impact indicators. From the analysis of data obtained both by exploring empirically the conceptual elements of revised proposed and argued about a proposal to adapt models of care to victims because the criminal action from psycho-legal intervention and based in the victimology.

**Key words:** Victims, models of victim assistance, victimology, psycho-legal.

## Introducción

Los centros de atención a víctimas o las oficinas de victimoasistencia, término acuñado por Rodríguez (2006), se han constituido y fortalecido en los últimos treinta años; la génesis de estas agencias responde a diferentes razones entre las que se encuentran, razones *morales*, razones *legales* y razones *científico sociales* (Dussich, 1999).

Las razones que han motivado la creación de los centros de victimoasistencia (morales, jurídicas y científicas) pueden tomar diferentes formas de atender a las víctimas, formas que se han denominado *Modelos* (Nieto, 2006), *Guías* (Gil, 2007), *Protocolos*, (Briton y Mersky 2006), o lineamientos (Arias & Muñoz, 2008). En función de las razones que justificaron su creación, algunos de estos centros hacen énfasis en los aspectos legales, otros en lo psicoemocional y existen también algunos en los que el interés está fundamentado en la recuperación de las relaciones sociales.

Precisamente, discutir sobre las razones de creación de los centros de victimoasistencia, entender el concepto de víctima que cada uno ha construido para la fundamentación de su quehacer, describir sus parámetros conceptuales y metodológicos, así como los indicadores con los cuales valoran el impacto de sus actuaciones, será lo que el lector encuentre en este texto. Se realiza aquí una sistematización de relaciones, entre las categorías con las que se pueden describir los tópicos de

análisis nombrados anteriormente y, además, se hace una propuesta de conceptualización-acción para los centros de asistencia a víctimas, guiada desde la intervención psicojurídica con un énfasis ponderado en la victimología.

## Victimología

La victimología es una disciplina que ha resultado necesaria para el desarrollo y la consolidación de los centros de atención a víctimas. Dicha disciplina científico-social es calificada por Ezzat Fattah (2000), como una disciplina “joven”. Este apelativo propone, que la comunidad científica de “victimólogos” está en constante discusión, dispuesta a debatir, y por tanto, en crisis. Así pues, desde el punto de vista de los planteamientos de la filosofía de la ciencia de Thomas Kuhn, la victimología es una construcción científica preparadigmática en la que su intracomunidad sigue renovándose o reafirmando dentro de un intento por establecer “Generalizaciones Simbólicas” (Kuhn, 1971, p. 3) o producciones y validaciones científicas en torno a un mismo objeto (Pecaut, 2003).

Se podrían adoptar dos formas de acercarse a la victimología: la primera, viéndola como la reunión de una comunidad específica interesada en torno a las víctimas, y la segunda, centrándose en las metodologías, conceptos y generalizaciones que dicha comunidad intenta producir y validar como el cuerpo de su conocimiento científico.

De la primera forma podemos afirmar que la victimología se genera desde distintas facciones gremiales: políticas, sociales, económicas y culturales. Así pues, la mayoría de quienes se han interesado por establecer la génesis de esta disciplina (Dussich, 2007; Tamarit, 2006; Fattah, 2000) coinciden en asumir sus inicios a finales de los años cuarenta con el primer ofrecimiento sistemático de conceptualizaciones en torno a las víctimas, hecho en 1948 por Hans Von Hentig en *“The Criminal and His Victim”*.

En este trabajo, el autor critica el exagerado reconocimiento al ofensor o victimario dentro de la explicación del crimen y propone a la víctima como la otra parte de la díada dinámica para la creación del comportamiento criminal. La sumatoria de diferentes autores que se unieron a los planteamientos en torno a la reivindicación de la víctima como objeto de estudio, para comprender la criminalidad demuestra la relación simbiótica, y, según algunos autores, filial relación entre la criminología y la victimología. Esta unión ha marcado escuelas de pensamiento que encuentran a la segunda como una hija de la primera (Palacios, 2008; González, 2007; Escaff & Maffioletti, 2006; Colombia Nunca Más, 2000; Beristain, A. 2000;) y otras que abogan por la identificación de un cuerpo de conocimiento disímil a las cuestiones de investigación de la criminología (Álvarez, 2002; Fattah, 2000; Dussich, 1999; Beristain, 1999).

En cuanto a la segunda forma de acercarse a la victimología, una de las generalizaciones simbólicas a las que se ha llegado es considerar que la victimología es una disciplina que se interesa por el estudio científico de la víctima. En este sentido, Tamarit (2006, p. 17) afirma que:

La Victimología puede ser definida hoy, en una fórmula de síntesis, como la ciencia multidisciplinar que se ocupa del conocimiento relativo a los procesos de victimización y desvictimización. Conciérne pues, a la victimología el estudio del modo en que una persona deviene víctima, de las diversas dimensiones de la victimización (primaria, secundaria y terciaria), y de las estrategias de prevención y

reducción de la misma, así como del conjunto de respuestas sociales, jurídicas y asistenciales, tendientes a la reparación y reintegración social de la víctima.

### *Concepto de víctima*

En la victimología, en tanto disciplina pre-paradigmática, existen diferentes posturas ante la concepción de víctima, concepción que se mueve en una dicotomía que va desde responsabilidad hasta inocencia. A la primera, la de responsabilidad, la han denominado como la línea de “el arte de culpar a la víctima” (Fattah, 2000, p. 25). En esta línea se asume que los roles de víctima-victimario “no son necesariamente antagónicos ya que son frecuentemente complementarios e intercambiables” (Fattah, 2000, p. 25). En concordancia con esta perspectiva se han creado varias tipologías que pretenden describir el proceso por el cual una persona se convierte en víctima. Según Dussich (2007), dentro de las primeras concreciones conceptuales se dan tipologías de víctimas como las de Hentig en 1948, o las de Mendelsohn en 1956. Estas tipologías describen sus categorías de acuerdo con condiciones tales como la relación entre víctima y victimario (víctimas provocadoras, víctimas participantes, víctimas latentes), o de acuerdo con categorías sociodemográficas (inmigrantes, minorías), o según condiciones físicas y biológicas (edad y género), o están determinadas por el tipo de crimen (víctimas de robo, de violación, de secuestro), y, más actualmente, se utilizan categorías que determinan el grado de daño causado por el evento de victimización (incapacidad transitoria, incapacidad permanente, daño emocional permanente, entre otras).

Una definición de víctima que pareciera convocar distintas posiciones e incluir la denominada “dinámica relacional compleja” es la definición adoptada por la Convención de las Naciones Unidas en colaboración como ente consultivo de la *World Society of Victimology*. Esta definición fue planteada en la Declaración de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre los Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder (1985, s.p.):

1. Se entenderá por “víctimas”, las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. (...) En la expresión “víctima” se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan una relación inmediata con la víctima y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

En cualquier caso, ser víctima produce efectos psicológicos que obstaculizan el desarrollo de las potencialidades propias de los individuos, que alteran la construcción de relaciones con su entorno. Consecuencias éstas que se ven reflejadas no sólo en las situaciones críticas que el individuo y la familia viven en el orden emocional, sino que se manifiestan también en el entorno político, económico y social (Nieto, 2006).

## La víctima y su recuperación: los centros de victimoasistencia

Dussich (2007) afirma que la forma más reciente de atención a las víctimas son los “centros de asistencia a víctimas” o las oficinas de “victimoasistencia”, que han tenido una expansión importante. El autor afirma que los orígenes de estos centros se remontan a la ciudad de Nueva York cuando en 1969 se estableció una unidad especial de la alcaldía contra el abuso y el abandono infantil; paralelo a los inicios en Norteamérica, se estaban concretando en Gran Bretaña, los Países Bajos y Alemania servicios de asistencia a víctimas subvencionados por entidades federales. Posteriormente, en la década de los ochenta, surgen en países como Australia, Canadá, Nueva Zelanda y en la década de los noventa surgen estos centros en Latinoamérica, en países como México y Argentina, más recientemente, en 2001, se inauguró en Chile, por mandato presidencial, el primer centro de asistencia a víctimas de delitos violentos.

Si bien el desarrollo de las iniciativas de victimoasistencia ha estado íntimamente ligado con la legislación, se perciben también otras dos razones que llevan a su surgimiento: razones morales y científicas.

Las razones morales implican que los principios éticos de beneficencia y cooperación humana aparecen como esencia de las iniciativas de apoyo a seres humanos que hayan sufrido daño, esta convicción moral se solapa con disposiciones de orden religioso y cultural en la medida que la norma social básica estaría a favor de la cooperación.

Las razones científicas implican que la comunidad científica de las ciencias sociales o humanas toma como objeto de estudio la explicación no sólo del evento que produjo el daño, sino también de las condiciones científicas en las que se puede asistir a las víctimas para lograr su recuperación (Dussich, 1999). En tal sentido Rodríguez (2006, p. 408) afirma que:

La victimoasistencia puede ser definida como el conjunto de actuaciones dirigidas a ofrecer a la víctima la ayuda inmediata necesaria para resolver o atenuar problemas psicológicos, sociales, jurídicos o económicos que se derivan de su victimización. Se trata de brindar una ayuda integral a la víctima del delito dirigida a reducir la victimización primaria, y en la medida de lo posible, también la secundaria.

## Modelos de atención a víctimas

María de la Luz Lima afirma que se debería considerar un “triángulo estructural de un modelo de atención” (2003, p. 97) para que cualquiera que éste sea, cumpla los preceptos propuestos en el plan de acción integrado sobre las víctimas del delito y el abuso del poder. Los tres componentes de este triángulo serían, primero, la reglamentación jurídica para el desarrollo del trabajo de atención a víctimas; segundo, la concertación social que reconozca la importancia del desarrollo de actividades de atención a víctimas con el fin de establecer su participación, su apoyo y su disertación; tercero, que los servicios de atención

a víctimas cumplan con mínimos organizacionales referidos a una reglamentación interna, especialidad profesional en los agentes de atención, espacios físicos adecuados para la atención y manejo estandarizado para la recolección y manejo de la información de la que se tenga conocimiento en relación con el desarrollo de las actividades de asistencia a víctimas.

En cuanto a los modelos del servicio de asistencia a víctimas, Dussich afirma que podrían estar definidos en relación con dos categorías comprensivas: una, las funciones que desarrollan y dos, con la agencia “anfitriona” y los posibles “clientes” que focalizan su población objetivo. En cuanto a los anfitriones y población objetivo, los modelos están dispuestos en función de la entidad que adelanta la asistencia, ya sea del orden policial, judicial, agencias estatales, agencias no gubernamentales y oficinas gestionadas por voluntarios; la población objetivo será coincidente con la agencia que oficia como fundadora o gestionante de los centros de victimoasistencia.

De los modelos definidos por las funciones, Dussich (2007) afirma que existen tres comunes a los centros de asistencia a víctimas. Las funciones primarias, que son acciones destinadas a gestionar medidas inmediatas ante el evento de victimización, la mayoría de ellas destinadas a proveer seguridad, asistencia humanitaria, medidas sanitarias y atención en crisis. Las funciones secundarias, que son medidas de acción de largo alcance por ejemplo la relación de la víctima con el sistema judicial y medidas de recuperación o consejería a víctimas. Las funciones terciarias, que son acciones tanto de largo como de corto plazo, pero que tienen relación con planificadores, educadores y acciones comunitarias.

De los elementos comunes a la descripción, tanto por agencias anfitrionas o funciones realizadas, se pueden establecer objetivos comunes en los centros de asistencia a víctimas (Pacheco & Rodríguez, 2006), estos son:

- Informar a víctimas primarias y secundarias de sus derechos.

- Acompañar a las víctimas a diligencias judiciales.
- Orientar y facilitar la inclusión a recursos sociales.
- Procurar o prestar directamente tratamiento médico o psicológico.
- Potenciar coordinación entre entidades (judiciales, civiles, sociales, etc.).

## Modelo psicosocial de victimoasistencia

Dentro de las distintas formas de actuación institucional o gremial se encuentran posturas que asumen como estrategia expedita para la victimoasistencia aquellas en que se tenga en cuenta a ese individuo-víctima en relación con el entorno social, cultural económico, este trabajo ha sido llamado *intervención psicosocial*.

La Psicología social se plantea el reto de hacer una lectura del grupo desde la perspectiva de las características individuales. Ayestarán (1992, p.253) plantea:

La intervención psicosocial actúa sobre las redes sociales, familia, escuela, grupos de amigos, asociaciones, comunidades de vecinos y grupos de trabajo, y su objetivo inmediato es lograr en dichas redes sociales una combinación entre la *dirección* y la *participación* de los individuos, favoreciendo el cambio cognitivo, social y afectivo del grupo. La participación activa de los individuos en el cambio supone un aprendizaje que facilita el cambio personal... en el sentido de que la participación en el cambio social supone aprender a *negociar los conflictos sociales*. En este aprendizaje... es el que directamente actúa sobre la relación que tiene el sujeto consigo mismo y en consecuencia facilita el cambio personal.

Señala Guillén (1996) que las técnicas psicológicas son necesarias pero insuficientes para producir el cambio social, hay que recurrir a medidas de carácter ecológico, sociológico, económico y político. De ahí que la intervención psicosocial



tenga un carácter eminentemente interdisciplinar (Ayestarán, 1992).

Hablar de un enfoque psicosocial es tener en cuenta que hay múltiples formas y modelos en cuanto a este campo se refiere (Castaño, Jaramillo y Summerfield, 1998). El término psicosocial ha permitido que se generen polarizaciones hacia un lado (*psico*) o hacia el otro (*social*), cayendo en intervenciones reduccionistas: psicologizantes, psiquiatrizantes, que al no tener en cuenta los factores económicos, políticos, sociales y culturales, convierten la solidaridad implícita del trabajo psicosocial en el telón donde se reproducen formas de poder.

### *Intervención clínica en victimoasistencia*

Algunos centros han surgido con el deseo de dar apoyo psicológico a aquellas personas “víctimas” que han sufrido un *trauma*. Viene entonces el concepto de trauma como elemento fundamental para atender a las víctimas. Trauma como concepto, tiene diversas acepciones: encontramos la definida por el DSM IV (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders Fourth Edition, 1996) “El individuo ha vivido un acontecimiento que se encuentra fuera del marco habitual de las experiencias humanas y que es marcadamente angustiante, como una amenaza grave contra la propia vida o integridad física...”. También la propuesta conceptual de Beristain C. (1999, P. 277):

El choque emocional producido por una experiencia violenta y que deja una impresión duradera y caracterizada por uno o más hechos duraderos que representan un estrés negativo extremo, que produce un gran sentimiento de desamparo e impotencia y supone la ruptura de la propia existencia.

Según Lira, Becker y Castillo (2008) se debe tener especial atención en la consideración de las descripciones objetivas del trauma, en tanto que la presencia de eventos con valoración lesiva para la construcción y estabilidad de la salud mental, o el estado subjetivo de bienestar del sujeto, es

lo que demarca la posibilidad de ser denominados traumáticos. A este respecto afirman:

Con todo, la sintomatología observada, por severa que sea, no da cuenta de la especificidad del trauma. ... no todas las situaciones de *stress* severo y de sufrimiento son traumáticas. Sólo se puede hablar de situación traumática si se produce la desestructuración psíquica como reacción ante el hecho amenazante. (Lira, Becker & Castillo, 2008, p. 113).

El estrés es otro concepto utilizado desde la mirada clínica individual para explicar el efecto de situaciones violentas o acontecimientos que dejan víctimas. Es comprendido como “un estado de tensión psicológica y física como resultado de una amenaza, un desafío o cambio en el propio ambiente que excede los recursos de la persona” (Beristain, 1999. p, 80).

Sin embargo, esta perspectiva desde la salud mental individual no permite generalización de los efectos negativos de un evento traumático, el impacto y sus efectos dependen de cada persona y de la intensidad de la situación. Al respecto, Beristain (1999) y Martín-Baró (1990) plantean que la presencia de determinados efectos psicológicos y emocionales no significa siempre la existencia de un trastorno o enfermedad. También, Molina, B., Agudelo, M.E., De los Ríos. A., Builes M.V., Ospina, A., Arroyave R., (2005) en el estudio de los efectos de la estructura familiar ante el delito de secuestro, muestran cómo no sólo se afectan las relaciones entre los miembros, sino también, por ejemplo, las creencias religiosas

### *Intervención jurídica para la victimoasistencia*

Igual que las asunciones de intervención psicosocial y clínica son tomadas por distintas instituciones de victimoasistencia, también se observan aquellas que se dedican al trabajo de restablecimiento de derechos dentro de la normatividad legal, tanto nacional o interna como la aplicación de mecanismos externos de ejercicio y restablecimiento de derechos en el orden internacional.

La mayoría de las iniciativas de legislación internacional y local en diferentes países se basan en la ratificación del papel activo de la víctima en el proceso judicial, garantizando su participación, su información y su reparación (Fattah, 2000). Así mismo, la compensación a las víctimas se ha dado como una iniciativa política en la que el Estado intenta restablecer desde la esfera económica la interrupción de los efectos nocivos en dicha esfera luego del evento de victimización, sin embargo, se ha criticado esta postura, ya que son muy pocas las que reciben beneficios monetarios reales y se queda más bien en efectos simbólicos de la reparación o, de otra parte, los Estados podrían presentar desmedro injustificado y costoso y posibilidades enormes de fraude. Otras disposiciones en atención a las víctimas son las llamadas “restitución desde el ofensor” que determinan propuestas de vincular al ofensor como actor activo de la restitución a la víctima, y la llamada “mediación víctima-victimario” asociada con la justicia restaurativa (Fattah, 2000).

Según Fattah (2000), la legislación ha determinado la proliferación de iniciativas académicas, humanitarias y políticas de atención a las víctimas, a partir de la “Carta de derechos de las víctimas” o Declaración de 1985 de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre los Principios Básicos de Justicia para las víctimas del Delito y del Abuso de Poder.

El aparato de justicia colombiano hace un reconocimiento a la víctima, se viene utilizando el concepto de apoyo integral, con diferentes acepciones y determina su participación en el proceso penal según lo señala el *Código de Procedimiento Penal*:

Artículo 11. Derechos de las víctimas. El Estado garantizará el acceso de las víctimas a la administración de justicia, en los términos establecidos en este código.

Artículo 132. Víctimas. Se entiende por víctimas, para efectos de este Código, las personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derechos que individual o colectivamente

hayan sufrido algún daño directo como consecuencia del injusto.

Es el caso de la Ley 975 de 2005, que le da vida a la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR), que de manera estratégica define el concepto de reparación integral como aquellas acciones que incluyen el esclarecimiento de la verdad, la reconstrucción de la memoria histórica, la aplicación de la justicia y las reformas institucionales, y por otro, el necesario balance que debe existir entre las reparaciones materiales y las simbólicas así como las reparaciones individuales y colectivas.

Esta revisión conceptual de diferentes experiencias en la atención a víctimas lleva a profundizar sobre los modelos de asistencia a víctimas en la ciudad de Bogotá. Identificar y analizar los marcos conceptuales bajo los cuales se han generado las acciones, las metodologías de asistencia directa e indirecta y los indicadores de impacto de los centros de atención que tiene a las víctimas de delitos, como usuarios.

## Método

### *Tipo de estudio*

Para alcanzar los objetivos planteados, se realizó un estudio de tipo no experimental de corte transaccional y con alcance descriptivo (Hernández, Fernández & Baptista, 1998). Se ha hecho una revisión teórica y una contextualización de las diferentes experiencias de los centros de victimoasistencia con el fin de conocer las razones por las que dichos centros tienen su actividad, el modelo en el cual se inscriben sus actuaciones, la metodología de atención directa e indirecta y sus estándares de evaluación de efectividad, para con ello analizar a la luz de estas categorías las condiciones actuales de tres centros de victimoasistencia ubicados en la ciudad de Bogotá, dedicados a la atención de víctimas del conflicto armado colombiano, delitos de lesa humanidad, graves violaciones de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario.

## *Instrumentos*

Al ser un estudio con alcance descriptivo no se desarrolla algún instrumento sujeto a estandarización y evaluación de validez y confiabilidad. Para la puesta en marcha de la metodología se elaboró una ficha de registro, en la que se consignó la información obtenida por una entrevista realizada a funcionarios de las instituciones participantes, para recoger la información particular de tales centros de victimoasistencia, manteniendo el mismo formato de aplicación en todos los entrevistados.

## *Participantes*

Las instituciones con las cuales se realizaron los análisis fueron: Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR), Consejo Nacional de Pastoral Social (PS) y Fundación Dos Mundos (FDM). Instituciones elegidas con el ánimo de tener representación de diferentes referentes políticos, metodológicos y alcances en la atención a víctimas en Colombia.

La CNRR se configura como una respuesta del Estado creada mediante la Ley 975 de 2005 denominada “Ley de Justicia y Paz”, con una vigencia de ocho años.

El programa Sección de Vida, Justicia y Paz del Secretariado Nacional de Pastoral Social (SNPS)/Cáritas Colombiana, es un organismo de servicio dependiente de la Conferencia Episcopal de Colombia adjunto a la Comisión Episcopal de Pastoral Social y Caritativa. Nace con el fin de:

Servir a la Conferencia Episcopal en general y a las Jurisdicciones Eclesiásticas en particular, en la orientación y promoción del desarrollo del hombre, y animar a la sociedad colombiana en el compromiso de construcción de una nueva cultura de la convivencia, la paz y los derechos humanos, a la luz del Evangelio y del Magisterio de la Iglesia (Extraído el 7 de abril de 2009 de <http://www.pastoralsocial-colombia.org>).

La Fundación Dos Mundos surge como experiencia de la sociedad civil. Ésta se presenta como:

Una organización no gubernamental creada en el año 1996 que desarrolla acciones desde una perspectiva psicosocial, tendientes a la promoción de los derechos humanos y la mejoría emocional de sujetos y comunidades afectados por distintas formas de violencia, entre ellas, aquellas que se derivan de la exposición de las víctimas en el marco del conflicto armado colombiano (Extraído el 7 de abril de 2009 <http://www.dos-mundos.org/>).

## *Procedimiento*

El procedimiento utilizado para llevar a cabo el presente estudio estuvo dividido en tres momentos: primero, la revisión bibliográfica, la construcción del marco teórico de referencia y la construcción del instrumento de recolección de datos; segundo, el contacto con las instituciones de victimoasistencia y la recolección de datos; y tercero, el análisis de los resultados de la recolección de la información y la sistematización de dichos resultados en matrices de análisis descriptivo.

## *Resultados*

En las tablas siguientes se organiza de manera esquemática la información recopilada durante la fase dos de la metodología utilizada, esto es, las entrevistas realizadas en las diferentes instituciones. Así, la Tabla 1 corresponde a La Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR). La Tabla 2 muestra la información de la entrevista realizada con la Pastoral Social (PS). En la Tabla 3 se encuentra la información correspondiente a “La Fundación Dos Mundos (FDM).

La tabla en la que son presentados los resultados corresponde a una mera esquematización de los factores a analizar producto de la revisión bibliográfica, y se hace como una propuesta particular de didáctica expositiva, los términos categoriales utilizados para tal fin son:



**Razones para su creación:** define, dentro de los parámetros planteados por Dussich, las inquietudes, ya sea personales, institucionales, coyunturales, o históricas que surgieron como motivación para la creación de los centros de victimoasistencia. Entonces, estos centros serán ubicados dependiendo de si estas motivaciones corresponden a razones morales o éticas, razones jurídicas o legales o si acuden a razones académicas o intelectuales.

**Marco Normativo:** se refiere a la reglamentación ya sea interna institucional o externa desde disposiciones legislativas del orden jurídico nacional o internacional, en las cuales se ha basado la creación de los centros de asistencia a víctimas.

**Modelo de Atención:** se refiere a las condiciones contextuales y constitutivas que definen el trabajo en los centros analizados, esto es, la formulación de las condiciones conceptuales y epistemológicas que guían la metodología de trabajo. Se muestra especial interés en la etiqueta verbal definitoria del “espíritu” de la atención, así pues se podrá definir, entre otras, la actuación *psicosocial* para la atención, la actuación *clínica o terapéutica* de las víctimas de delitos, la atención *jurídica*, u otras que pudieran definir con claridad la atención que ofrece cada uno de los centros observados.

**Metodología:** se refiere a la descripción de las funciones que cumplen los centros de victimoasistencia, los roles que desempeñan quienes laboran en estos centros, la población hacia la cual se dirigen sus acciones y los objetivos de intervención globales que tienen para la atención a dicha población.

**Funciones:** se refiere a las acciones específicas que desarrollan los centros de victimoasistencia para garantizar la atención a su población objetivo; estas funciones se han dividido en funciones

*primarias* que acuden a actividades coyunturales con el fin de restablecer necesidades básicas del orden humanitario o de seguridad, funciones *secundarias* que son acciones derivadas de la intervención de corto, medio y largo plazo para rehabilitar o generar acompañamiento en el proceso de recuperación de las víctimas brindándoles todas aquellas intervenciones que busquen solventar los daños ofrecidos por el evento de victimización y generar un estado de funcionalidad vital como mínimo igual a los antecedentes al evento mismo, y funciones *terciarias* que describen todas aquellas acciones que los centros de victimoasistencia generan para incidir o impactar de forma directa o indirecta las condiciones sociales, políticas, medio comunicacionales y culturales a favor de las víctimas y la prevención de eventos de victimización.

**Roles:** determinan el catálogo de responsabilidades de una labor específica desarrollada para el cumplimiento de las funciones, en esta categoría se nombran los recursos humanos que hacen parte de los centros.

**Población:** define las características de la población objetivo en la que se focaliza la atención, para así observar las demandas puntuales que tendrían los receptores de la asistencia.

**Objetivos de intervención:** determina cuáles son las metas que se espera cumplir en la actuación realizada en cada una de las funciones de atención.

**Indicadores de efectividad:** describe las acciones de evaluación de impacto que recogen los alcances en el cumplimiento de los objetivos, tanto por áreas funcionales como en los indicadores globales de intervención.

## Resultados

Tabla 1. CNRR. Sede Regional Centro. Área atención y reparación a víctimas

Razones para su creación	Marco Normativo	Modelo de Atención	Funciones	Roles	Población	Metodología	Obj. de intervención	Indicadores de efectividad
La Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación CNRR fue creada por la proclamación de Ley 975 de 2005 "Ley de Justicia y Paz".	Ley 975 de 2005 "Ley de Justicia y Paz" que tiene como función "facilitar los procesos de paz y la reincorporación individual o colectiva a la vida civil de miembros de grupos armados al margen de la ley, garantizando los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación.	RUTA DE ATENCIÓN	Funciones 1° Acogida, Caracterización y trámites	Asesores Pasantes voluntarios Psicólogo Trabajadores sociales Abogados Médicos	Víctimas de conflicto armado	*Acogida empática y contacto inicial con víctimas para identificar sus necesidades inmediatas. *Indagar sobre los hechos ocurridos con el fin de caracterizar los casos. *Presentar vías de acceso a la verdad la justicia y la reparación. *Diligenciar formato de reparación por vía administrativa. *Diligenciar Formato de Hechos atribuibles ante la Fiscalía General de la Nación	EN CONSTRUCCIÓN	
			Funciones 2° Diagnóstico, Orientación y Remisión	Pasantes Psicólogo Trabajadores sociales Abogados	Víctimas de conflicto armado	*Orientación jurídica para evidenciar trámites realizados y diseñar estrategias de reclamación de derechos de las víctimas. *Orientación psicosocial para adelantar consejería psicológica y derivación a posibles fuentes de apoyo social	EN CONSTRUCCIÓN	
			Funciones 3° Acompañamiento, cualificación e intervención pedagógica	Psicólogo y pasante del área de psicología abogado	Víctimas de conflicto armado	*Grupos de apoyo terapéutico en temáticas de violencia sexual, adaptación familiar al cambio, y duelo y depresión. * Grupo de apoyo preparatorio para la participación en el proceso de esclarecimiento judicial (audiencias y versión libre). *Intervenciones pedagógicas para la reconciliación, basadas en la adopción de planes de trabajo mancomunados con desmovilizados y autoridades, además el uso de técnicas pedagógicas de multiplicación como los espacios virtuales de reconciliación.	EN CONSTRUCCIÓN	

Tabla 2: Pastoral Social - Sección: Vida, Justicia y Paz

Razones para su creación	Marco Normativo	Modelo de Atención	Funciones	Roles	Población	Obj. de intervención	Indicadores de Efectividad
Acompañar visión evangelizadora con la población marginada y víctimas	Primán los principios que ilumina el magisterio de la Iglesia. Decreto de la Santa Sede Apostólica. Fundamentos doctrinales de la Conferencia Episcopal. Estatutos de la Conferencia Episcopal de Colombia.	Intervención psicosocial a través del programa TEVERE (Testimonio, Verdad y Reconciliación).	<b>Funciones 1°</b> Respuesta humanitaria en momentos de crisis (jurídico, psicosocial y humanitario)	Psicólogo Trabajadores sociales Abogados Médico	Pobres. Toda clase de población vulnerable. Víctimas de conflicto armado	*Satisfacer necesidades inmediatas que den respuesta a la conservación de la dignidad de la persona  *Orientación jurídica para ofrecer estrategias de reclamación de derechos de la población vulnerable. *Orientación psicosocial para la reconstrucción de la red de apoyo. *Facilitar la reconstrucción de los planes de vida individual y comunitaria.	Monitoreo particular para cada proyecto o tipo de ayuda ofrecida (ejs: raciones alimenticias, ropa, atenciones médicas, atención psicológica intervención en crisis)
<b>RAZONES MORALES</b>	Capítulo I - finalidad - miembros - órganos y Presidencia de la Conferencia. Capítulo II- Asamblea Plenaria. Capítulo III - Comité permanente. Capítulo IV - Comisiones episcopales. Capítulo V - Secretariado permanente del Episcopado. Capítulo VI - Patrimonio y administración. Capítulo VII - Reforma de estatutos. Decreto C2/97 - Constitución de los estatutos de la Conferencia Episcopal de Colombia. V Conferencia General del Episcopado de América Latina y el Caribe Fecha: 30/05/2007 País: Brasil Ciudad: Aparecida.	Acompañamiento que contempla el aspecto jurídico, que permite que la población atendida asuma un papel protagónico de reivindicación de derechos (Está en construcción).	<b>Funciones 2°</b> Integración comunitaria reconstruir Tejido Social Red de relaciones Restablecimiento: Planes de vida.	Psicólogo Trabajadores sociales Abogados	Victimas de conflicto armado Migrantes, refugiados y desplazados.	Los indicadores de efectividad están siendo definidos.	
		<b>MODELO PSICOSOCIAL</b>	<b>Funciones 3°</b> Promoción y desarrollo	Psicólogo y trabajadores Sociales, Agentes de Pastoral laicos y religiosos	Victimas de conflicto armado Migrantes, refugiados y desplazados y profesionales de las jurisdicciones eclesiales y otras organizaciones sociales de cada jurisdicción	Evangelizar a partir de los valores que fomenten la dignidad y libertad humana.  Instalar capacidad de respuesta en los equipos locales de las jurisdicciones eclesiales del país para mejorar la respuesta de la Iglesia ante la aparición de los fenómenos sociales que generen menoscabo de la dignidad humana.	Indicadores en Construcción

**Tabla 3. Fundación Dos Mundos**

Razones para su creación	Marco Normativo	Modelo de Atención	Metodología			Indicadores de Efectividad
			Funciones	Roles	Población	Obj. de Intervención
Nace como una respuesta a la situación que viven los "sistemas humanos" ante el conflicto armado que genera afectación en la individualidad y las relaciones consigo mismo con el otro.	Declaración de los Derechos Humanos. Resolución 1612 del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas. Ley de Justicia y Paz.		<p><b>Funciones 1°</b></p> <p>No se desarrollan</p> <p><b>Funciones 2°</b></p> <p>Acompañamiento terapéutico</p> <p>Reconstrucción de redes sociales</p> <p>El acompañamiento individual o de grupo, se define según el caso, después de una valoración participativa. (Se entiende que lo psicosocial no es sinónimo de grupo).</p>			
<b>RAZONES MORALES</b>		<p>MODELO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL CON ENFOQUE SISTÉMICO</p> <p>No hablan de intervención sino de acompañamiento.</p>	<p>Psicólogo</p>	<p>Desplazamiento forzado</p> <p>víctimas de conflicto armado</p>	<p>*Realizar terapia narrativa para complejizar relatos, reconstruir y redescubrir elementos en los mismos.</p> <p>* Acompañamiento a la comunidad desde el enfoque sistémico, con el fin de procurar que cada persona sea responsable de su propio devenir.</p>	<p>Indicadores cualitativos de seguimiento de caso Desde la mejoría emocional: mayor tendencia a romper el silencio</p> <p>Formas evidentes de participación social</p>
		<p><b>Funciones 3°</b></p> <p>Formación a las víctimas y a los profesionales en programas de autoayuda.</p>	<p>Psicólogo</p> <p>Abogado</p>	<p>Víctimas de conflicto armado</p> <p>Profesionales de ayuda y acompañamiento familiares de desaparición forzada</p>	<p>Transformar imaginarios y sensibilizar la opinión pública, Documentados.</p>	<p>Forma de exigibilidad de derechos. Casos Documentados.</p>

Dentro de la primera fase de este estudio, revisión bibliográfica, no se observó ningún texto que reprodujera de una forma integral un esquema descriptivo de las características constitutivas de los centros de victimoasistencia, por tanto, en la Figura 1 se muestra la propuesta de esquematización conceptual de los elementos teóricos y metodológicos que configurarían un Modelo de atención a víctimas, que hacen los autores del presente. El flujo de procesos subsecuentes inicia con lo que Fattah (2000) dispone como estrategias comunes en la atención a víctimas, las medidas que buscan la compensación económica de la víctima en la mayoría de los casos a partir de indemnizaciones y subsidios por parte de entes gubernamentales; la otra estrategia es un modelo de justicia que hace énfasis en medidas de restauración de daño en las que la dinámica

víctima victimario busque equilibrio mediante la aplicación de disposiciones alternativas a la pena como único ejercicio de justicia (Fattah, 2000); y la última estrategia es la asistencia a las víctimas desde los centros de atención a víctimas o las oficinas de *victimoasistencia* que, como se anotó anteriormente, su génesis responde a diferentes motivaciones, ya sean ellas de orden moral, legal por mandatos de restablecimiento de derechos de las víctimas o por razones del orden académico y científico (Dussich, 2007).

El nivel de esquematización que se propone (Figura 1) es la descripción de las funciones a realizar en el centro de atención a víctimas ya sea que se asuma una división a partir de las propias funciones o se asuma a partir de la institución anfitriona y la población objetivo.

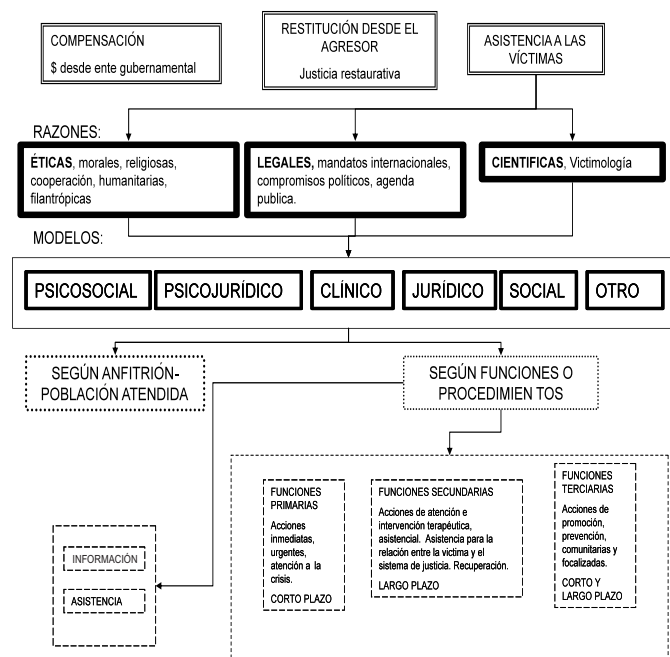


Figura 1. Mapa de categorías que describen las variables intervinientes en la formulación de los Modelos Teórico-Metodológicos de los centros de Victimoasistencia.



## Discusión

En el encuentro con los centros de asistencia a víctimas, se pudo observar que la disposición contextual del trabajo centrada en el evento de victimización es un elemento común, que aun cuando asume vertientes distintas en la metodología de actuación (ej.: psicosocial, jurídico), podría decirse que todos los centros asientan su interés sobre la víctima y el cubrimiento de sus necesidades, tanto inmediatas o de emergencia como las de acompañamiento continuo en el proceso de recuperación.

El concepto de modelo, entendido como una instrucción conceptual básica que define la actuación de los centros de atención a víctimas, difícilmente se encontró como una expresión semántica utilizada por los operadores en los diferentes centros y tampoco fue fácil de evidenciar en los productos de difusión que tienen estas oficinas. Los centros observados asumen el concepto de *Modelo*, más con la concepción de procesos administrativos y menos como actuaciones metodológicas de intervención a víctimas y de fomento en los procesos de recuperación. Cuando las acciones de los centros eran nombradas como modelos, se referían en la mayoría de los casos a una actuación asociada con términos como integralidad e interdisciplinariedad, lo que se asume, a su vez, al ejercicio en conjunto de varios actores profesionales.

Es de anotar que ninguno de los centros de victimoasistencia tiene asidero conceptual en un marco epistemológico basado en la victimología y, menos aún, se evidencia la influencia de alguno de los elementos metodológicos que se proponen desde esta disciplina, el bagaje, incluso lingüístico, que se propone en muchos momentos no esboza ninguna cercanía a este marco de entendimiento. Por tanto, un Modelo de Atención que tuviese como base la victimología, aseguraría que el procedimiento de atención no se limite a procedimientos sistematizados “que pueden ser repetidos” por cualquier profesional sin el conocimiento y sensibilidad de las diferentes afectaciones que la persona presenta y lo define como víctima, sino que lograría reconocer a la persona

desde el evento victimizante, el significado cultural, social que este evento tiene y la afectación personal, el daño y la vulneración de sus derechos que ha generado en dicha persona.

Un elemento común en los centros analizados, es la concepción de víctima, entendida, desde una posición de neutralidad para su intervención sin actitudes de valoración negativa o de culpabilización, Posición asumida por las primeras generalizaciones simbólicas de la victimología (Fattah 2000); concepto que transita hacia una visión de empoderamiento y autonomía ante la condición de victimización, vista así, la víctima se apoya en las agencias que proveen su acompañamiento o intervención.

El esquema que se propone en la Figura 1 es útil para describir las funciones que realizan los centros de atención a víctimas, así pues, las funciones son descritas en tres categorías genéricas: funciones primarias, secundarias y terciarias, que como se había nombrado, acuden en términos no sólo temporales, sino también en términos de la emergencia de distintos momentos en el proceso de recuperación de las víctimas, a la cobertura de distintas necesidades que pueden ser atendidas por los centros de victimoasistencia.

Así, las funciones primarias intentan cubrir las acciones inmediatas de seguridad y atención ante la victimización primaria, en los centros observados se evidencian acciones denominadas de acogida y de ayuda humanitaria básica; las funciones secundarias serían las actividades que los centros de victimoasistencia emplean para dar acompañamiento de corto y mediano plazo a las necesidades de recuperación a las víctimas, con especial atención a la prevención a la re-victimización en estas funciones se encuentran acciones tales como: el acompañamiento terapéutico, la reconstrucción de redes sociales, el diagnóstico, orientación y remisión; las funciones terciarias son actividades a largo plazo en el restablecimiento de derechos de las víctimas que buscan impactar a la sociedad entera a través de actividades comunicativas, políticas y pedagógicas, en los analizados se observaron acciones tales como cualificación e intervención pedagógica, acciones de formación y desarrollo y acciones de

formación a las víctimas y a los profesionales que atienden este tipo de problemáticas.

## Conclusiones

En la mayoría de los centros de asistencia a la población víctima de delitos, tanto aquellos revisados teóricamente como los revisados empíricamente, se encuentra que ofrecen como estrategia de intervención, acciones desde una visión *psico-social* que tiene como objetivo brindar espacios de expresión y reconocimiento del impacto emocional que los hechos violentos les han ocasionado. Incluye el apoyo terapéutico para disminuir el sufrimiento emocional, la reconstrucción de los lazos sociales, el desarrollo de las potencialidades individuales y la promoción de las capacidades locales, que permiten el restablecimiento de los derechos de las víctimas y el desarrollo de un proyecto de vida sostenible con estabilidad socioeconómica (Organización Panamericana de la Salud, 2001). El acompañamiento psicosocial parte de una comprensión global de la ayuda humanitaria, de sus aspectos socio-afectivos y valora la víctima como sujeto activo de su recuperación.

Siguiendo con este análisis, un modelo de atención debe contemplar una clara conceptualización de la víctima, entendida desde los factores de riesgo hasta los factores de reparación que la lleven a dejar de ser víctima, lo que significa que tanto la conceptualización en la que se fundamenta el Modelo como marco conceptual y cada estrategia definida para el logro de los objetivos procure el restablecimiento de los derechos vulnerados. Para ello se necesitan unas políticas no sólo institucionales sino de Estado que permitan: garantizar una reglamentación interna para la acción de cada institución de victimoasistencia, además de una reglamentación nacional que asegure que estos centros conozcan y cuenten con elementos y mecanismos de ordenamiento de ayuda para garantizar la atención de las víctimas. Por tanto, el modelo debe garantizar profesionales con una clara formación especializada en los derechos humanos, procesos judiciales, además, conocedores y sensibles a las dinámicas que presenta una víctima por el hecho victimizante y el ámbito jurídico del que hace parte (Lima, 2003).

La valoración de la efectividad y el establecimiento de mecanismos de seguimiento a la intervención no es una estrategia encontrada en los centros analizados, ya que la atención parece estar sólo durante el contacto entre la víctima y el centro, sin tener líneas de acción claras respecto a la autoevaluación o la evaluación externa que permita conocer el impacto de las intervenciones por medio de su seguimiento. En la mayoría de los casos la evaluación de efectividad se deriva de un balance económico de costo-cobertura donde se evalúa más que el impacto, la utilización y racionalidad en la destinación de los recursos invertidos por los centros, en relación con la cobertura lograda.

Por lo anterior, se puede afirmar que un modelo de atención debe contar con una clara “epistemología” de víctima y su proceso de desvictimización, una normatividad suficiente que ofrezca un contexto de seguridad, apoyo y entendimiento, tanto a la víctima como al asesor y, por tanto, unos procedimientos o protocolos que faciliten y minimicen los riesgos de revictimización.

Lo que se plantea a partir del conocimiento adquirido en las entrevistas y en la revisión teórica y análisis de los resultados, es que ser psicólogo, abogado o trabajador social no garantiza por sí mismo la atención adecuada a las víctimas. Se requiere específicamente un Modelo de Atención a Víctimas definido dentro del marco Psicojurídico y con claras connotaciones desde la victimología. Es decir, dentro de unas guías conceptuales y epistemológicas de la dinámica que se establece en el proceso de ruptura de la condición de seguridad personal y respeto por los derechos humanos.

No se habla necesariamente del psicólogo jurídico, se habla de intervención psicojurídica que amplíe la conceptualización de la víctima como una clase particular de situación generada a partir de la práctica de un delito. La propuesta para la atención a las víctimas de delitos planteada desde una perspectiva psicojurídica busca disminuir los temores y dificultades que la víctima tiene para encontrar ayudas “reparadoras” desde el reconocimiento de sus derechos hasta el ser vista nuevamente como capaz de seguir su proyecto de vida ya no desde su situación de víctima.

El enfoque de intervención psicojurídica puede tener varios propósitos: el primero de ellos, el bienestar de la víctima dentro del proceso jurídico encaminado a la búsqueda de la justicia personal, otro más amplio orientado a combatir la impunidad y el más importante, hacer de la experiencia de litigio, en la que su situación victimizante la pone, sea una experiencia en sí misma reparadora por estar dentro del marco de la defensa de los derechos humanos.

Atender a víctimas requiere elementos para un adecuado diagnóstico general victimológico en el que se describen las lesiones y daños físicos causados por la victimización. Esto estaría ubicado en una categoría de trabajo que podría denominarse valoración al daño. Sin embargo, valorar el daño es diferente a reconocerlo, que es el primer paso en la identificación de las necesidades que frente a la intervención poseen las víctimas. Distinguir entre daño psicológico y daño moral permite la reconstrucción de proyectos de vida laboral, económica y social. El daño se entiende a lo largo del proceso jurídico y no sólo a partir de la ocurrencia del delito. Por tanto, se debe tener en cuenta la percepción subjetiva del concepto de reparación de la víctima.

Otro elemento esencial en el Modelo de Atención Psicojurídica, es el manejo de la información del caso, bien sea obtenida a través de las entrevistas o aquella recogida por documentación que soporta el hecho. Esto hace que se requiera definir procedimientos adecuados para garantizar la “cadena de custodia” de dicha información. Sumado a esto deben ser revisadas las estrategias de validación de logros y avances en los procedimientos establecidos en cualquier centro de victimoasistencia, de tal forma que haya una constante valoración que señale de manera particular los avances y las nuevas necesidades de las víctimas con un claro horizonte de desvictimización, para esto es inminente la necesidad de creación de indicadores de impacto de la desvictimización.

Proponer el enfoque *Psicojurídico* para los Modelos de Atención en los Centros de Victimoasistencia busca que la persona afectada se sienta

parte activa del proceso de desvictimización. Se plantea que cada acción conjunta entre el asesor y el sujeto (individual o colectivo) que ha sido victimizado logre recuperar y desarrollar las competencias necesarias frente a la exigibilidad de sus derechos en sus entornos particulares para su propio desarrollo. Ayudar a la víctima requiere además evaluar lo pertinente y lo adecuado, es iniciar o continuar con el proceso jurídico; cómo percibe el hecho de que su historia sea o no escuchada en la corte; cuáles son sus temores, sus posibilidades económicas, los recursos afectivos y de apoyo con los que cuenta en caso de ser parte de un proceso.

## Referencias

- APA, American Psychiatric Association. (1996). *DSM-IV Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, Fourth Edition.
- Álvarez, C. (2002). *Manual de atención a múltiples víctimas y catástrofes*. Madrid: Aran Ediciones.
- Arias, F., Morales, C. & Junca, C. (2007). Fundación Dos Mundos, Fundación Plan. *Cuadernos para conversar*. Bogotá.
- Arias, F. & Muñoz, J. (2008). Desaparición Forzada y Exhumaciones. Lineamientos para el autocuidado y acompañamiento psicosocial de víctimas, funcionarias y funcionarios públicos. *Publicación Fundación Dos Mundos*. Bogotá, Colombia.
- Ayestarán, S., (1992). Nuevas técnicas en el análisis de los Grupos. En Clemente, M. (Coord.), *Psicología Social: Métodos y Técnicas de Investigación*, Madrid: Eudema.
- Beristain, A., (2000). *Victimología nueve palabras clave*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Beristain, C., (1999). *Reconstruir el tejido social. Un enfoque crítico de la ayuda humanitaria*. España: Edición Icaria.

- Brinton, M. & Mersky, M. (2006 mayo - junio). Reparaciones y salud mental: Intervenciones psicosociales hacia la sanación. En *Razones y emociones. Reparación integral desde lo psicosocial*, 17, 8-13.
- Castaño, B., Jaramillo, L. & Summerfield, D. (1998). *Violencia política y trabajo psicosocial. Aportes al debate*. Bogotá: Corporación Avre.
- Código de Procedimiento Penal. (2007). *Ley 906 de 2004*. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.
- Colombia Nunca Más. (2000). *Crímenes de lesa humanidad*. Zona 14.
- Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación. (s.f.). Extraído el 7 de abril de 2009. Disponible en <http://www.cnrr.org.co>.
- Convención de las Naciones Unidas. *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. Extraído el 30 de noviembre de 2008, de [http://www.unodc.org/pdf/compendium/compendium\\_2006\\_es\\_part\\_03\\_02.pdf](http://www.unodc.org/pdf/compendium/compendium_2006_es_part_03_02.pdf)
- De la Corte, L., Blanco, A. & Sabucedo, J. (2004). *Psicología y Derechos Humanos*. Barcelona: Icaria Editores.
- Dussich, J. (1999, febrero). *Posibilidades de los Programas de Asistencia a las Víctimas*. Ponencia presentada ante la sociedad de victimología en Chennai, India, en cooperación con la Universidad de Mandras.
- Dussich, J. (2007, abril). *Nuevas Tendencias Victimológicas*. Ponencia presentada ante la Secretaria Distrital de Gobierno, en cooperación con la Sociedad Mundial de Victimología.
- Escaff, E. & Maffioletti, F. (2006). *Psicología Jurídica, aproximaciones desde la Experiencia*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales.
- Fattah, E. (2000). Victimology: Past, Present and Future. *Criminologie*, 33(1), 17-46.
- Gaitán, O.L. (2006). Mecanismos para impulsar el esclarecimiento de la verdad en los procesos penales por el delito de la desaparición forzada de personas en Colombia. En *Memorias del Seminario Internacional sobre Desaparición Forzada, Derecho Penal y Procesos Restaurativos*. Fundación Social. Bogotá: Editora Géminis.
- Gil O., L. (2007), Comunicación herramienta para empoderar a las víctimas. En *Guía para las organizaciones de víctimas*. Bogotá: ARFO Editores e Impresiones Ltda.
- González, A.L. (2007). *La víctima en el sistema penal*. Bogotá: Leyer.
- Guillén, C., (1996). *Intervención Psicosocial. Elementos de programación y evaluación socialmente eficaces*. Barcelona: Anthropos.
- Hernández, S.R., Fernández, C.C. & Baptista L.P. (1998) *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill.
- Kuhn, T. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*, México: Fondo de Cultura Económica.
- Lima, M. (2003). Modelos de atención a víctimas del delito. En *Primeras y segundas jornadas nacionales sobre víctimas del delito y derechos humanos*. (1ª ed.). México: CNDH.
- Lira, E., Becker, D. & Castillo, M. (2008). Psicoterapia de víctimas de represión política bajo una dictadura, un desafío terapéutico, teórico y político. En W. López, A. Pearson & B. Ballesteros (Eds). *Victimología, aproximación psicosocial a las víctimas*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Martínez, A. (2008, septiembre). Es el tiempo de las víctimas. *Boletín CNRR*, 7, 4-7.
- Molina, B., Agudelo, M.E., De los Rios. A., Builes M.V., Ospina, A. & Arroyave R. et.ál. (2005).

- Kidnapping: Its Effects on the Beliefs and Structure of relationships in a Group of families in Antioquia. *Journal of Family Psychotherapy*, 16 (3), 39-55.
- Nieto, D.L. (2006). Atención Integral a Víctimas - Colombia. En *La Gaceta*, 21, 8-18.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe del mundo sobre violencia y salud*. Ginebra, Suiza: OMS.
- Palacio, M. (2008). *Justicia paz y tratamiento de víctimas en el Sistema Penal*. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.
- Pacheco, G. & Rodríguez, V. (2006). Construcción de un lenguaje interdisciplinario. En *Atención integral a víctimas de violaciones graves a los derechos humanos. Taller Psicojurídico*. Bogotá: Instituto Interamericano de los Derechos Humanos IIDH.
- Pecaut, D., (2003). *Violencia y política en Colombia: elementos de reflexión*. Cali, Colombia: Hombre Nuevo Editores.
- Rodríguez, J. (2006). Sistemas de asistencia, protección y reparación de las víctimas. En E. Baca, E. Echeburua & J.M. Tamarit *Manual de Victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Tamarit, Ma. (2006). La Victimología: cuestiones conceptuales y metodológicas. En Baca, E., Echeburua, E. & Tamarit, J.M. *Manual de Victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Wrightsman, L. (1972) *Social Psychology in the Seventies*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.