

■ **INFORMES TÉCNICOS**

**Víctimas indirectas de homicidio y  
el contexto post-penitenciario:  
Orientaciones para el adecuado  
acompañamiento de familias  
sobrevivientes en procedimientos  
de libertad condicional**

Marzo, 2019



FUNDACIÓN  
AMPARO Y JUSTICIA



VÍCTIMAS INDIRECTAS DE HOMICIDIO Y EL CONTEXTO POSTPENITENCIARIO  
ORIENTACIONES PARA EL ADECUADO ACOMPAÑAMIENTO DE FAMILIAS  
SOBREVIVIENTES EN PROCEDIMIENTOS DE LIBERTAD CONDICIONAL

Marzo, 2019

## Contenido<sup>1</sup>

I.	Antecedentes .....	3
II.	Buenas prácticas para atención a víctimas en el contexto postpenitenciario .....	4
1.	Intervención en Crisis.....	6
2.	Plan de Seguridad .....	8
III.	Consideraciones adicionales en la intervención con víctimas indirectas de homicidio .....	13
IV.	Conclusiones .....	14

---

<sup>1</sup> Documento elaborado por Asunción Luksic en marzo de 2019.

## I. Antecedentes

Cuando las personas pierden un familiar niño, niña o adolescente por el delito de homicidio, las emociones comunes asociadas a un duelo, como la tristeza y nostalgia, se ven profundizadas por sentimientos agudos de injusticia, desconfianza e impotencia, los cuales pueden perdurar por un mayor tiempo de lo que se espera en un proceso de recuperación<sup>2</sup>.

Generalmente, la afectación de estas víctimas indirectas o “sobrevivientes” de homicidio puede mantenerse o agudizarse durante su participación en el proceso de justicia, dadas las expectativas en la obtención de condena. En estas situaciones, muchas familias señalan que una condena entrega validación a su posición de víctimas, y que su involucramiento activo en la consecución de dicho resultado hizo una diferencia<sup>3</sup>. Sin embargo, para muchas víctimas indirectas el estado de reclusión de la persona condenada no significa el cese de los procedimientos judiciales. La normativa que rige el sistema penitenciario permite que los condenados o condenadas puedan acceder a distintos beneficios intrapenitenciarios durante el cumplimiento de la sentencia, lo que para muchas familias significa una “traición por parte del sistema”, generando sentimientos de rabia<sup>4</sup> y miedo ante el potencial contacto con la persona agresora<sup>5</sup>.

Estas reacciones por parte de los y las sobrevivientes de homicidio o de otros delitos violentos han sido visibilizados por distintos países, los cuales en su oferta programática de atención a víctimas brindan servicios postpenitenciarios que permiten el resguardo y la participación activa de las familias afectadas por los efectos traumáticos del delito. Así, estos posibilitan una continuidad en el ejercicio efectivo de sus derechos, brindando a su vez apoyo para superar su consecuente sufrimiento.

El presente documento sintetiza las buenas prácticas postpenitenciarias internacionales relacionadas al acompañamiento efectivo del proceso de duelo y recuperación de familias sobrevivientes de homicidio en contextos de libertad condicional. Las recomendaciones que aquí se presentan se centran, en primera instancia, en lineamientos relacionados a intervención en crisis con familias posterior a la notificación de la postulación a libertad condicional de las personas condenadas, y en segunda instancia, en un plan de seguridad, en caso de que el otorgamiento del beneficio sea efectivo. Dichas estrategias fueron adaptadas al contexto nacional, para considerar las características de las instituciones y redes de apoyo existentes en Chile, relacionadas al acompañamiento de víctimas indirectas durante estos procesos.

---

<sup>2</sup> Contenido extraído de la National Organization of Parents of Murdered Children, POMC, Inc (disponible en pág. web <http://www.pomc.org>)

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Contenido extraído de la National Organization for Victim Assistance (pág. web), <https://www.trynova.org/>

<sup>5</sup> The National Organization of Parents Of Murdered Children (POMC, Inc.) disponible en <http://www.pomc.org>

## II. Buenas prácticas para atención a víctimas en el contexto postpenitenciario

En algunos países como Estados Unidos y Canadá se suele contar con servicios postpenitenciarios de asistencia a víctimas de delitos violentos, incluyendo homicidio, en los que se fomenta la participación de las víctimas en las decisiones de cumplimiento de condena, así como también se les brinda un apoyo que permita el empoderamiento y autonomía de éstas frente al acceso de las personas condenadas a beneficios intrapenitenciarios.

Una de las acciones de apoyo corresponde a la notificación a las víctimas sobre cualquier cambio del estado de condena, tales como el traslado de la persona condenada a otro centro penitenciario, fuga, programas de permisos, salidas laborales y postulación a libertad condicional. En caso de realizarse audiencias para resolver sobre el otorgamiento de la libertad condicional, el objetivo es que las víctimas tengan la opción de entregar su testimonio y opinión frente a dicha toma de decisión.

Específicamente, respecto del otorgamiento de la libertad condicional, los servicios de asistencia se contactan con las víctimas al menos 60 días antes de la audiencia establecida por el tribunal, informándoles sobre el proceso, la fecha de su realización y el ofrecimiento de participación (presencial o escrito). El derecho de las víctimas a dar su opinión, sobre la solicitud al beneficio, se circunscribe principalmente a manifestarse sobre los efectos que el delito ha causado en ellas, así como las razones para señalar por qué no desearían que el recluso o reclusa saliera en libertad. Por su parte, la entidad encargada de velar por el procedimiento, llamada Consejo de Libertad Condicional, puede permitir a las víctimas solicitar medidas especiales para el cumplimiento de la condena en caso de que se permita efectuar la sentencia en el medio libre.

En circunstancias en que el tribunal decida no realizar una audiencia para otorgar la libertad condicional, se notifica igualmente esta determinación a las víctimas, señalando el resultado del procedimiento. Por su parte, frente al otorgamiento efectivo de los beneficios, los organismos encargados de notificar a las víctimas sobre esta determinación (departamentos penitenciarios o de justicia), ofrecen apoyo presencial a las víctimas, así como también el establecimiento de medidas de protección para su resguardo y planes de seguridad que aseguren una constante coordinación entre las entidades encargadas de supervisar las condiciones del cumplimiento de la condena en el medio libre y las encargadas de la seguridad de las víctimas. Finalmente, en caso de presentarse alguna violación a los requerimientos establecidos para el cumplimiento del beneficio, también se notifica a las víctimas y se les invita a la audiencia de revocación.

En Chile, si bien no existe un sistema de notificación particular para las víctimas respecto del estado de la persona condenada, ni tampoco un procedimiento legal para su participación en el otorgamiento de beneficios, sí es posible solicitar la presentación de su opinión en las Comisiones de Libertad Condicional del Ministerio de Justicia y la Corte Suprema, por medio de la normativa constitucional del derecho a petición, e intervenir en procesos administrativos y judiciales que les afecten. Sin embargo, los tiempos establecidos para la postulación y el otorgamiento de los beneficios son más cortos que los señalados en las experiencias internacionales descritas. Así, las familias cuentan con un período reducido (entre cinco y 20 días corridos aproximadamente) entre la

notificación de la postulación al beneficio y su preparación para afrontar la decisión y tomar alternativas de acción frente al evento.

Considerando las experiencias internacionales en asistencia a víctimas y el contexto nacional (por ejemplo, la falta de servicios de apoyo postpenitenciario), se proponen las siguientes acciones, dirigidas a servicios de atención a víctimas o a profesionales particulares, para apoyar a familias sobrevivientes de homicidio en casos en que los condenados se acerquen a cumplir el plazo para postular a beneficios intrapenitenciarios<sup>6</sup>:

1. **Avisar con anticipación a las víctimas sobre de la posibilidad de postulación de los condenados a los beneficios:** a pesar de no contar con información oficial sobre la postulación definitiva, se sugiere notificar o anunciar anticipadamente a las familias y/o personas cercanas sobre la posibilidad de que el condenado o condenada pueda acceder al beneficio (calculado a partir del cumplimiento del tiempo mínimo de condena). De esta manera, las víctimas involucradas pueden revisar y evaluar su interés y nivel de participación en el proceso, así como solicitar algún tipo de apoyo asistencial en salud mental para lidiar con una potencial re-traumatización.
2. **Monitoreo y acompañamiento de redes de atención reparatoria y psicológica de víctimas ante notificación de postulación:** se recomienda a las redes (Centros de Atención a Víctimas o profesionales particulares de salud mental, entre otros) estar atentas a las posibles afectaciones que pudiese desencadenar la notificación de las postulaciones a los beneficios penitenciarios. Se hace relevante focalizarse en el seguimiento de las y los usuarios, y en la entrega de orientaciones específicas sobre procedimientos legales y/o sobre posibles consecuencias psicológicas.
3. **Coordinación con redes locales asociadas a la protección y resguardo de las víctimas:** ante la ausencia de normativas que permitan la solicitud de medidas de protección para las víctimas indirectas frente a la salida de la persona condenada, se recomienda realizar una articulación de redes de apoyo asociadas a la planificación en seguridad de las y los usuarios afectados, incluyendo instituciones relacionadas con la seguridad pública (Carabineros u otros), que permitan accionar o gestionar distintas medidas que brinden a las víctimas una percepción de control sobre la situación y disminuir sus sentimientos de temor y desesperanza.
4. **Establecimiento de metas al mediano y largo plazo con las víctimas:** una vez realizadas las intervenciones directas con las víctimas en torno al evento de postulación a libertad condicional y la consecuente modulación de factores estresantes asociados, es importante revisar y volver a valorar el estado de las víctimas, evaluando si quedan pendientes acciones en pos de la seguridad y tranquilidad de las personas en el mediano y largo plazo, sobre todo considerando que las solicitudes de beneficios por parte de los condenados o condenadas es continua en el

---

<sup>6</sup> A guide to Survival: Information for the family and friends of homicide victims (2011). Departamento de Justicia de la División de Asistencia a Víctimas de delito del estado de Iowa, Estado Unidos. Recuperado de: <https://media.dojmt.gov/wp-content/uploads/2011/05/guidesurvival.pdf>

Victims' Services Best Practices Guide for Parole Board Chairpersons and Members (2018). Asociación de Autoridades Internacionales de Libertad Condicional, APAI, Wyoming, Estados Unidos. Recuperado de: [http://www.apaintl.org/\\_documents/surpub/victims\\_services\\_best\\_practices.pdf](http://www.apaintl.org/_documents/surpub/victims_services_best_practices.pdf)

tiempo. En este sentido, surgen orientaciones hacia el reforzamiento y activación de las redes de apoyo, el traslado geográfico permanente, o la atención reparatoria del duelo.

## 1. Intervención en Crisis

La respuesta común de los seres humanos ante circunstancias sorprendidas que gatillan efectos estresantes y fuera de control es la crisis. Es principalmente por esto que los servicios postpenitenciarios internacionales cuentan con prestaciones de intervención en crisis para víctimas afectadas, entregando tanto atención telefónica como presencial. De esta manera, otorgan un apoyo oportuno para el afrontamiento de los efectos inmediatos de la victimización, evaluando sus necesidades más esenciales y derivando a servicios adicionales que puedan responder a dichas solicitudes<sup>7</sup>.

Dentro de las intervenciones en crisis señaladas, se considera importante evaluar ciertos factores que pueden afectar la sintomatología producida por el evento, la cual puede transitar desde cuadros agudos de ansiedad a otros más prolongados y complejos. Dicha evaluación puede ayudar a determinar la modalidad de asistencia que requieran las víctimas. Entre los factores se incluyen:

- La intensidad del evento.
- Lo repentino o inesperado del evento.
- Si el evento se pudo anticipar o no.
- La habilidad para comprender el evento.
- El estado mental previo al evento.

Asimismo, la victimización que se genera en las familias que han perdido de manera violenta a un niño, niña o adolescente conlleva un proceso complejo de recuperación, en donde la elaboración y comprensión de lo sucedido es particularmente intenso, suponiendo una lucha constante para reconstruir una vida devastada<sup>8</sup>. En este sentido, la intervención que se genere con las personas debe tener en cuenta la **mirada global que implica la pérdida traumática** de un ser querido, considerando en la planificación una valoración sostenida del estado de las víctimas, y atención inmediata a las afectaciones que supongan una mayor gravedad para la vida de ellas y de su entorno.

Otro elemento que es de relevancia como antecedente para cualquier planificación de intervención, es la correcta identificación de las y los afectados. Las orientaciones sugeridas delimitan instancias grupales o familiares iniciales para facilitar **la detección de otros integrantes** que no hayan sido atendidos previamente o para visualizar a otras personas que, siendo cercanas a la ocurrencia del delito, se vean igualmente afectadas por las circunstancias de la salida de la persona agresora (como integrantes de la familia extensa, amistades cercanas, vecinos o vecinas, compañeros o compañeras de curso y miembros de la comunidad<sup>9</sup>).

---

<sup>7</sup> Contenido extraído del Office of Victims of Crime, OVC, del departamento de Justicia de Estados Unidos. (disponible en <https://www.ovc.gov/>)

<sup>8</sup> The National Organization of Parents Of Murdered Children (POMC, Inc.) disponible en <http://www.pomc.org>

<sup>9</sup> The National Organization of Parents Of Murdered Children (POMC, Inc.) disponible en <http://www.pomc.org>

La manera en que se estructuran las acciones de la intervención en crisis con víctimas es de la siguiente manera<sup>10</sup>:

1. **Orientación y contención:** esta primera acción corresponde a la entrega de información acerca de los procedimientos y aspectos particulares del caso y el proceso judicial, e incluye también la orientación sobre las reacciones que pudieran presentar las víctimas frente al evento, sensibilizando acerca de su propio sentir y de los demás integrantes de la familia. Distintos tipos de afectaciones son esperables ante estas circunstancias y cada una de ellas debe ser validada dentro de la familia. De la misma manera, es importante transmitirles la necesidad de alertar sobre posibles reacciones de algunos o algunas integrantes que presenten conductas riesgosas, tales como el potencial daño a sí mismos o hacia otros<sup>11</sup>. En caso de detectar algún riesgo, se debe señalar la necesidad de tomar contacto inmediato con profesionales de apoyo para poder entregar una intervención especializada frente a estos casos.
2. **Evaluación de necesidades:** junto con la entrega de orientación e información, se debe elaborar junto con las víctimas una lista de las necesidades asociadas a la crisis, estableciendo para cada una de ellas objetivos al corto, mediano y largo plazo.
3. **Activación de redes sociales de apoyo:** junto con identificación de necesidades, se deben determinar, de manera conjunta con la familia, las redes de asistencia idóneas para resolver las dificultades levantadas. Entre las opciones a considerar, se pueden identificar tanto a integrantes de la familia o personas cercanas, como también a instituciones que puedan prestar los servicios requeridos. Para cada una de ellas se deben establecer objetivos en la acción y pasos para su activación y mantención.
  - a. **Red cercana de apoyo:** si bien gran parte de las afectaciones pueden requerir de asistencia especializada y profesional, es relevante visibilizar las redes personales con que cuentan actualmente las víctimas y reforzar el apoyo que les puedan brindar. En este sentido, resulta crucial la tarea de ayudar a las víctimas a identificar personas que puedan proveerles de acompañamiento y ayuda, tales como familiares, amistades, vecinos o vecinas, compañeros o compañeras de trabajo, miembros de comunidades religiosas, entre otros<sup>12</sup>.
  - b. **Red institucional de apoyo:** es primordial poder identificar (idealmente, de manera previa a la intervención en crisis) las posibles redes asistenciales locales que puedan dar respuestas a necesidades particulares de las víctimas. En general, las buenas prácticas internacionales consideran de manera inicial los ámbitos en torno a la salud física (hospitales, consultorios), a la seguridad pública (plan cuadrante de Carabineros, o

---

<sup>10</sup> Roberts, A. R. (Ed.). (2005). Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research. Oxford university press.

<sup>11</sup> Contenido extraído de "Handbook for Victims of Crime in Alaska", del Consejo Judicial de Alaska, Estados Unidos (disponible en [www.ajc.state.ak.us/reports/VictMan01.pdf](http://www.ajc.state.ak.us/reports/VictMan01.pdf)).

<sup>12</sup> Asociación de Autoridades Internacionales de Libertad Condicional, APAI, Wyoming, E.E.U.U. (recuperado de [http://www.apaintl.org/documents/surpub/victims\\_services\\_best\\_practices.pdf](http://www.apaintl.org/documents/surpub/victims_services_best_practices.pdf)).

prestaciones disponibles en las divisiones de seguridad en las municipalidades) y a la atención especializada con víctimas (Centros de Apoyo a Víctimas o profesionales particulares que puedan brindar dicha asistencia). Adicionalmente, pueden existir otras redes institucionales, las cuales variarán de acuerdo a las características específicas del caso, tales como vivienda, alimentación, transporte, trabajo, y otras más específicas, asociadas a programas de servicios relacionados a infancia (SENAME), a personas mayores (SENAMA), a situación de discapacidad (SENADIS), educación (MINEDUC), entre otros.

4. **Seguimiento:** una vez que la intervención en crisis se ha efectuado, se debe realizar un seguimiento periódico del caso, debido a que pueden aparecer nuevas necesidades o dificultades de forma posterior, y teniendo en cuenta que la postulación al beneficio de libertad condicional en Chile se puede realizar cada seis meses, sin restricciones, en caso de cumplir con los requisitos. En este sentido, se debe considerar como parte del procedimiento de intervención, el contacto regular con las víctimas a fin de monitorear su estado de afectación y requerimientos nuevos de coordinación con redes.

## 2. Plan de Seguridad

Tal como se señalaba previamente, la posibilidad de que la persona condenada pueda estar en el medio libre puede generar altos grados de ansiedad en las víctimas directas e indirectas, y una preocupación constante por su seguridad y la de sus cercanos o cercanas<sup>13</sup>.

Distintas prácticas internacionales de servicios postpenitenciarios con víctimas, ante el potencial y efectivo acceso de los condenados o condenadas a salir en libertad, refieren la elaboración de un plan de seguridad que permita disminuir el impacto que tiene el potencial contacto con la persona imputada. Si bien esta herramienta se ha considerado particularmente en casos de delitos intrafamiliares como violencia intrafamiliar y en situaciones de acoso urbano, las características de los procedimientos a nivel nacional hacen que esta estrategia pueda ser de utilidad para las víctimas indirectas de casos de homicidio también.

Un plan de seguridad puede ser definido como una combinación de sugerencias, planes y respuestas para ayudar a las víctimas a reducir su riesgo de peligro. Generalmente constituye una estrategia que es parte de las atenciones en crisis y que se diseña de acuerdo a la situación actual de las víctimas, la identificación de factores de riesgo para ella y sus cercanos o cercanas<sup>14</sup>, y a opciones de resguardo que impacten positivamente su percepción de seguridad. De esta manera, cada una de las medidas a tomar deben ser primordialmente sugeridas o aprobadas por las víctimas, evitando cambios drásticos en sus vidas o forzarlas a tomar acciones que no le signifiquen una verdadera sensación de resguardo.

Esta estrategia permitiría un mayor reconocimiento de los recursos con que cuentan las víctimas y del apoyo que el Estado les puede brindar, favoreciendo su empoderamiento en cuanto a las

---

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Contenido extraído de Stalking Safety Planning, Stalking Resource Center, The National Center for Victims of Crime (disponible en [victimsofcrime.org](http://victimsofcrime.org)).

decisiones que tomen sobre su propio resguardo o el de sus familias y cercanos o cercanas. Además, la práctica de el o la profesional que visibiliza y valora su situación de seguridad, promueve su capacidad de incorporar un modelo adecuado de actuación respecto de su propio bienestar<sup>15</sup>.

La elaboración del plan de seguridad en el acompañamiento de familias sobrevivientes varía de acuerdo a las necesidades actuales que presenten. Sin embargo, generalmente coinciden en las siguientes directrices<sup>16</sup>:

1. **Identificación de preocupaciones y aspectos asociados a la seguridad respecto a la salida de la persona condenada:** en primer lugar, es importante detectar junto con las víctimas, los miedos y necesidades de resguardo que tengan respecto a la potencial libertad condicional del recluso o reclusa, identificando aquellos que surjan de acciones de riesgo concretas. Para no generar mayores preocupaciones, se recomienda hacer esta exploración usando preguntas amplias (¿tiene algún tipo de preocupación sobre su propia seguridad? De ser así, ¿cuáles? ¿Qué tipo de preocupación tiene respecto de los niños o niñas u otros integrantes de la familia? ¿Alguna vez han recibido amenazas?). El miedo percibido suele agrupar todas las preocupaciones que se asocian a la vivencia traumática de la victimización o a la ausencia de conocimiento sobre el funcionamiento de los procedimientos del otorgamiento de beneficios. Los miedos que surgen por acciones de riesgo concretas están basados en amenazas o formas de intimidación reales que hayan sido efectuadas por las mismas personas agresoras u otras asociadas a ellas (tales como familiares o amistades)<sup>17</sup>. Ambos miedos deben ser validados en la intervención y tomados en cuenta para el diseño del plan, considerando para ello sus correspondientes medidas de resguardo. Para valorar estas preocupaciones, se recomienda evaluar los siguientes aspectos:
  - a. **Potencial conductas de riesgo de la persona condenada:** a partir de la información actualizada respecto de ésta y/o de sus cercanos o cercanas, es importante evaluar el nivel de riesgo que presupone para la familia la libertad del agresor o agresora. Si bien en algunos casos las familias han perdido contacto con su estado actual, existen otras fuentes por medio de las cuales se puede tener un mayor conocimiento de la persona y de la existencia de amenazas reales hacia las víctimas (por ejemplo, en casos donde la persona ofensora es familiar de las víctimas). Esta evaluación debe realizarse con sumo cuidado, para no generar temores adicionales, y debe existir un constante monitoreo a lo largo del procedimiento de postulación/otorgamiento del beneficio. Por ejemplo, en los casos del acceso efectivo a libertad condicional, se podría obtener información más precisa acerca de la localidad en la que residiría y sus restricciones de movimiento.
  - b. **Condiciones de seguridad del entorno actual:** si bien las buenas prácticas internacionales recomiendan residir en un domicilio desconocido para el agresor u agresora, esto no siempre es factible, ya que muchas familias o personas cercanas continúan viviendo en el mismo sector donde ocurrió el delito. En estos casos, resulta importante explorar las

---

<sup>15</sup> Office for Victims of Crime (OVC) disponible en <https://www.ovc.gov/>

<sup>16</sup> Stalking Safety Planning, The National Center for Victims of Crime (victimsofcrime.org)

<sup>17</sup> Asociación de Autoridades Internacionales de Libertad Condicional, APAI, Wyoming, E.E.U.U. (recuperado de [http://www.apaintl.org/\\_documents/surpub/victims\\_services\\_best\\_practices.pdf](http://www.apaintl.org/_documents/surpub/victims_services_best_practices.pdf)).

distintas opciones de medidas que pueden establecer las víctimas para resguardarse en sus casas, y alertar sobre situaciones de riesgo a sus redes de apoyo o coordinar el contacto con instituciones asociadas a seguridad pública (por ejemplo, Carabineros).

2. **Establecimiento de medidas inmediatas para la promoción del cuidado personal:** al igual que en la intervención en crisis, las alternativas de acción dependen en gran parte de la existencia de redes de apoyo social, incluyendo las de carácter personal y las institucionales. Es importante destacar que esta instancia depende de una correcta detección y valoración de las principales preocupaciones y temores que presenten las víctimas, junto con la identificación de las redes de asistencia de las que disponen:

a. **Redes cercanas:** establecer un contacto estratégico con distintos integrantes de la red personal de las víctimas puede aportar a la disminución de la afectación ante la salida de la persona condenada. Se puede sugerir la identificación de personas de confianza que las puedan acompañar a realizar trámites o apoyarlas en el traslado de un lugar a otro, y de personas cercanas en los espacios de trabajo o establecimientos educacionales a quienes puedan informar, en caso de que la persona condenada aparezca. Establecer vínculos más estrechos con la familia y amistades ayuda a que las víctimas se sientan más seguras y reduce sus niveles de aislamiento ante situaciones de riesgo.

b. **Redes institucionales:** si bien las familias pueden establecer su propio plan de seguridad con las redes cercanas de su entorno, es igualmente útil que mantengan redes con entidades públicas o privadas que los puedan asistir en mejorar su situación actual de seguridad. En este sentido, se considera importante recordarles que, a pesar de tener cierres de procesos con los Centros de Apoyo a Víctimas u otros programas especializados, vuelvan a contactarlos o a retomar la atención ante situaciones de crisis o de riesgo. Asimismo, es fundamental que los o las profesionales relacionados a la elaboración del plan, de acuerdo a los requerimientos de las víctimas, puedan apoyar la coordinación con instituciones de seguridad pública, tales como Carabineros o entidades municipales asociadas y visibilizar alternativas de resguardo (rondas policiales, plan cuadrante o reforzamiento vivienda, iluminaria, entre otras).

3. **Establecimiento de medidas para potenciales situaciones de emergencia:** es fundamental conocer de antemano los contactos de servicios de emergencia disponibles a nivel público (por ejemplo, denuncias al 133 de Carabineros), así como de personas cercanas a las cuales poder recurrir en estos casos. Adicionalmente, la planificación en caso de emergencias también debe contar con la identificación de lugares seguros o espacios a los cuales acudir ante circunstancias amenazantes, la cual variará de acuerdo a las preferencias que tenga la familia y sus integrantes, incluyendo instituciones, centros, o domicilios de las redes cercanas de apoyo, entre otros. A modo de referencia, se plantean los siguientes lugares a los cuales pueden acudir las víctimas ante la sensación de peligro inminente:

- Comisaría/retén cercano.

- Casas de familiares o amistades (idealmente que la persona agresora desconozca).
  - Casas de culto (iglesias, templos, parroquias).
  - Áreas públicas (se recomienda detectar espacios públicos del sector, ya que es menos probable que se efectúe algún tipo de ataque en dichos lugares. Sin embargo, estos lugares dependerán de las identificaciones de riesgo evaluadas previamente).
4. **Orientación sobre estrategias de cuidado personal para una mayor percepción de seguridad:** las acciones a adoptar deben ser revisadas con las víctimas, de modo que sean las medidas más cómodas de efectuar para ellas. Dentro de los lineamientos a nivel internacional, se sugieren diversas estrategias, destacando las siguientes<sup>18</sup>:

a. *Vida habitual:*

- Contar con un teléfono cerca en todo momento. Memorizar o tener registrados o anotados números de emergencia y de personas de apoyo previamente avisadas. En caso de que la persona condenada o algún familiar haya tenido acceso al número telefónico de la víctima, evaluar la posibilidad de cambiar de número.
- Variar rutinas, incluyendo los caminos al trabajo, escuela, compras y otros lugares que frecuentemente se visitan. Limitar el tiempo que se pasa solo/a.
- Al salir de la casa o del trabajo, tratar de viajar acompañado/a e intentar moverse en áreas públicas.
- No interactuar con la persona que está amenazando.
- En caso de que el agresor o agresora o sus familiares realicen amenazas a cualquier integrante de la familia por medio de redes sociales (Facebook) o mensajería (Whatsapp), ponerse inmediatamente en contacto con las redes asistenciales correspondientes.
- Evitar que en las publicaciones en redes sociales se registre el lugar en que se encuentran.
- Confiar en su sensación propia de seguridad. Si se están en un lugar donde no se sienten seguras/os, evaluar la posibilidad de realizar cambios en éste para hacerlo más resguardado. Si esto no es posible, y continúa la sensación de temor, se recomienda irse del lugar.

b. *Hogar:*

- Identificar rutas hacia lugares seguros desde la casa.
- Tener puertas y chapas seguras, e intentar arreglar ventanas o puertas en estado deteriorado.
- Informar a vecinos o vecinas de confianza respecto del agresor o agresora, y estar atentos/as ante el ingreso de personas sospechosas al sector.

---

<sup>18</sup> Contenido extraído de Stalking Safety Planning, The National Center for Victims of Crime (victimsofcrime.org)

- En caso de cambiar de domicilio, avisar sólo a personas de confianza respecto del lugar de residencia actual.

c. *Trabajo y establecimientos educacionales:*

- Contar con un supervisor o supervisora y/o personas de confianza en el trabajo a quienes poder relatar la situación para mantenerse seguros/as dentro dicho espacio.
- Si el lugar de trabajo cuenta con personal de seguridad, solicitarle que los/as acompañe hasta el medio de transporte.
- En contextos educacionales, asegurarse de contar con personas de confianza que puedan acompañar a niños, niñas o adolescentes a la casa. En caso de niños o niñas pequeñas, comunicar con anticipación al personal de la escuela quién los/as pasará a buscar.
- Tanto en contextos laborales como educacionales, asegurarse que no se entreguen datos de contacto de la familia, tanto telefónicos como direcciones.

Como aspecto general a considerar respecto de los planes de seguridad, se debe considerar su re-evaluación y actualización de manera continua, en especial, a medida que vaya cambiando la conducta de la persona agresora, las rutinas de la víctima y el acceso a los servicios y redes de apoyo.

Solo en casos que revistan una mayor complejidad, tales como la existencia de continuas amenazas hacia las víctimas, será necesario motivarlas a registrar dichos antecedentes para poder efectuar posteriores acciones, tales como denuncias por amenazas o medidas de protección.

Las coordinaciones establecidas con otras redes institucionales de seguridad (policías locales, departamentos municipales de asistencia asociados, entre otros) deben cautelar en todo momento la transmisión de información sobre el contacto o locación actual de la familia y sus integrantes, y mantener un contacto habitual durante el proceso de la libertad de la persona condenada.

Respecto a niños, niñas o adolescentes involucrados/as, es importante que los cuidadores o cuidadoras entreguen información clara sobre el proceso y el plan, evitando alertarlos de sobremanera. Por ejemplo, señalar que las acciones y medidas tomadas son para saber qué hacer ante una emergencia, en vez de decir: “estamos viendo qué hacer en caso de que nos encontremos con el agresor y se ponga violento”.

Cabe destacar que un objetivo importante de esta herramienta consiste en el fortalecimiento de los recursos que tiene la propia familia para su resguardo, por lo que la elaboración del plan de seguridad debe construirse sobre la base de estrategias ya existentes de afrontamiento, mostrando las variedades de opciones concretas y factibles.

### III. Consideraciones adicionales en la intervención con víctimas indirectas de homicidio

Víctimas indirectas de homicidio han señalado que una intervención positiva ante estas circunstancias u otros eventos que desencadenen una crisis o re-traumatización, se debe focalizar principalmente en la entrega constante de información, paciencia ante sus procesos, la posibilidad de reiterar consultas, y sinceridad ante las expectativas de acciones ejecutadas o a planificar<sup>19</sup>.

Es esperable, tanto para los o las profesionales que intervengan directamente con las víctimas, como para personas de la red de apoyo, experimentar incomodidad frente al malestar de los afectados o afectadas y señalar palabras de aliento que intenten disminuir el dolor que se observa en ellos o ellas. Frente a estas circunstancias, se sugiere **no realizar** las siguientes intervenciones:

- Utilizar expresiones “clichés” alusivas a sentirse mejor, como “por algo pasan las cosas”, u otras que no hayan sido señaladas previamente por las propias víctimas.
- Reforzar teorías que no tengan sentido respecto al evento del delito o del otorgamiento del beneficio intrapenitenciario. Evitar ser suspicaces respecto del hecho, de quién es realmente el o la culpable, o sobre la existencia de una conspiración que la respalde. Muchas veces estas creencias están basadas en la ausencia de información o la dificultad de obtenerla.
- Realizar promesas que no se puedan cumplir personalmente o en nombre de otros (por ejemplo, determinaciones de las Comisiones de Libertad Condicional, u otras instancias judiciales).
- Entregar asistencia con profesionales no especializados/as.
- Asumir que otras entidades han entregado suficiente información a las familias sobre los procedimientos judiciales asociados a la entrega de beneficios a los condenados, o que existe un entendimiento cabal de los conceptos, los pasos a seguir, las alternativas respecto a los resultados judiciales o la continuidad de algunos procesos.
- Realizar cualquier acción directa con las víctimas, estando desgastado/a profesionalmente. El desgaste profesional es muy esperable en el contexto del trabajo con víctimas, por lo que se vuelve importante detectar cómo intervenir contingentemente. Si bien existen herramientas evaluativas que permiten identificarlo, es necesario estar atentos/as (personalmente o en otros colegas) a cuando el trabajo se vuelva rutinario; cuando se vea afectada la paciencia frente a las demandas de las víctimas, o cuando se sienta tensión, o una actitud defensiva o de indiferencia frente a las circunstancias de la atención. El no detectar esta circunstancia a tiempo puede tener graves consecuencias en el vínculo con las familias, lo cual es el principal determinante de la eficacia del apoyo entregado.
- Mantener prejuicios y estereotipos respecto a la visión de las víctimas o expectativas sobre su comportamiento durante el proceso de apoyo. Es necesario evitar estereotipos como la “buena” víctima, la “buena” familia, o realizar discriminaciones por situación socioeconómica, por pertenencia o identificación a una minoría, o por asumir que por ciertas características personales se posea un estilo de vida considerada “riesgosa” (asociación con prostitución, involucramiento en drogas, etc.). No estar conscientes de los prejuicios

---

<sup>19</sup> The National Organization of Parents Of Murdered Children (POMC, Inc.) disponible en <http://www.pomc.org>

personales y exponerlos en las intervenciones puede provocar rabia, culpa o profundizar el duelo en las víctimas afectadas. Esto puede, a su vez, causar un mayor aislamiento, no sólo respecto de la ayuda entregada, sino también a través de disminuir la posibilidad de buscar apoyo en otras redes para futuras situaciones.

- Mantener expectativas poco realistas sobre el proceso personal de cada individuo afectado. Muchas veces se expresan, de manera implícita o explícita, presunciones sobre lo que debería hacer la víctima frente a su afectación, las cuales sólo aumentan su sensación de soledad e incompreensión (“debe superar la pérdida”, “debe salir y pasarlo bien”, “debe sentirse mejor”, “debe poder perdonar”, “debe dejar el pasado atrás y seguir adelante con su vida”, entre otros similares). Es fundamental comprender que la resolución o cierre del proceso de las víctimas no es estándar, sino que depende de sus propios ritmos y procesos internos. Cada persona integra a su manera el trauma vivido, reconstruyendo su propio ser y buscando una “nueva normalidad” para vivir su vida.

## IV. Conclusiones

La experiencia de re-traumatización durante los procedimientos de libertad condicional es esperable en víctimas directas o indirectas de delitos violentos, siendo imperante que puedan contar con el acompañamiento de profesionales de alta especialización, para la realización de intervenciones en crisis de manera inmediata, como para el establecimiento de un plan de seguridad que se pueda sostener en el tiempo.

De acuerdo a la revisión de buenas prácticas realizada en el presente reporte, algunos países cuentan con normativas que incluyen la intervención con víctimas en casos de cambios en el estado del cumplimiento de condena de las personas reclusas. Como se observó, las estrategias no buscan solamente intervenir de manera reactiva ante situaciones de afectación o de crisis y proteger a las víctimas de potenciales ataques; sus objetivos apuntan también a **fomentar la autosuficiencia y el apoyo para que continúen reconstruyendo** de la manera más segura posible el entorno en el que viven.

A pesar de los avances a nivel internacional, Chile se encuentra aún en deuda respecto de los derechos que pueden ejercer las víctimas directas e indirectas de delitos para acceder a una mejor recuperación de sus vidas. Dentro de los elementos que **no se encuentran aún incorporados** en la asistencia postpenitenciaria, pero que se identifican como buenas prácticas en otros países se encuentran:

1. **Notificación constante a las víctimas sobre el estado de condena de la persona agresora:** las víctimas son informadas sobre el plan de salida de la persona condenada solamente en caso de otorgamiento del cumplimiento de condena en medio libre. No obstante, actualmente no se entrega información de manera permanente a las víctimas sobre su locación, traslados o acceso a otros beneficios. La transmisión de dicha información les permitiría contar con mayor anticipación para planificar y realizar acciones.

2. **Participación de la víctima en el proceso de postulación del condenado a los beneficios intrapenitenciarios:** en Chile aún no existen instancias oficiales para que las víctimas participen o presenten su opinión frente al otorgamiento y a los criterios a considerar para el cumplimiento de la condena en el medio libre (por ejemplo, alejamiento o no contacto del condenado, que participe de tratamientos específicos de rehabilitación, restricciones de movimiento y locación, entre otras). Su participación efectiva permitiría que la voz de la víctima pueda ser escuchada en dichas instancias, y poder responder a las necesidades de resguardo y seguridad en caso de riesgo de reincidencia.
3. **Servicios de atención a víctimas dentro de los centros de reclusión semiabiertos y de supervisión de la libertad condicional:** permiten establecer precauciones en materia de protección y seguridad de las víctimas, medidas cautelares para casos de alto riesgo y medidas de protección que se incluyen en los planes de seguridad elaborados.
4. **Coordinación entre servicios de asistencia a víctimas y Consejos de Libertad Condicional:** ante situaciones de amenazas o violación de las condiciones de libertad condicional, se entrega dicha información, desde los servicios de atención a víctimas, a las correccionales que monitorean la conducta de la persona condenada, y consecuentemente, a los Consejos de Libertad Condicional. Esto, a modo de promover una supervisión efectiva, y que se evalúe la necesidad de revocar el beneficio en casos determinados.