

FUNDACIÓN
AMPARO Y JUSTICIA

**ESTUDIO SOBRE EXPERIENCIAS DE
PARTICIPACIÓN DE VÍCTIMAS INDIRECTAS
DE AGRESIÓN SEXUAL DE NIÑO, NIÑA Y/O
ADOLESCENTE CON RESULTADO DE MUERTE,
EN CONTEXTO DE LA POSTULACIÓN A LA
LIBERTAD CONDICIONAL**

Fundación Amparo y Justicia

Informe
Septiembre, 2023

Introducción

Para las víctimas de delitos violentos, enfrentar la salida temprana de sus ofensores puede ser un evento muy complejo. La sensación de justicia que pueden tener las víctimas frente al hecho judicializado y penalizado puede verse eclipsada por la posibilidad de que el agresor pueda acceder a libertad condicional (Shapland, 2010; Englebrecht, 2011; Fan, 2014). Esto también resulta extensible a las familias de las víctimas directas, especialmente cuando se trata de víctimas fatales, como ocurre en casos de homicidio. La afectación por la pérdida de un ser querido por un homicidio se puede extender a la familia, amigos u otros cercanos, ampliando el espectro de victimización que genera este tipo de violencia (Spungen, 1998). De allí que a estas personas se les considera víctimas indirectas o co-víctimas, para quienes su principal afectación se expresa en el proceso de duelo.

A lo anterior, cabe añadir que las necesidades de las víctimas directas e indirectas de delitos violentos sobrepasan la de dictaminación de sentencias favorables a sus intereses (Bolívar, Sánchez- Gómez & De Haan, 2022) pues diversos estudios han identificado que aspectos como la necesidad de información, protección, seguridad, apoyo emocional y compensación económica son claves para asegurar su bienestar (Dijk, Kesteren, & Smit, 2007; Shapland & Hall, 2007; ten Boom, & Kuijpers, 2012). Estas necesidades responden a afectaciones en múltiples aspectos de la vida privada y cotidiana. A nivel psicológico, por ejemplo, se pueden desarrollar cuadros similares a un estrés post-traumático, con la intrusión de imágenes del evento, pesadillas, sentimientos desbordados de rabia, miedo, hiperalerta y culpa; aparejados a esto, también pueden surgir síntomas físicos como trastornos del sueño, problemas de alimentación, dolores de cabeza, de estómago o de dolor abdominal (van Wijk, Leiden & Ferwerda, 2017). Asimismo, la reacción de quienes les rodean también puede ser estigmatizadora ya que, al estar asociado a un delito de esta gravedad, las redes de apoyo evitan el contacto ante la incomodidad del duelo y el grave hecho ocurrido, aislando el contacto con el resto de la familia, cercanos y del entorno social (Bastomski & Duane, 2019; Mastrocinque, et al., 2015).

Como elemento adicional, el impacto de los homicidios en las familias sobrevivientes puede extenderse a la comunidad. La sorpresa, el temor y sobre todo la necesidad de encontrar posibles causas a lo ocurrido y procurar la reinstalación de la seguridad local, son algunas de las respuestas (Aldrich & Kallivayalil, 2013). En Chile, es posible observar cómo la comunidad se hace presente en reacción a delitos de alta connotación social, como es la muerte violenta de un niño, niña y adolescente perteneciente a su comunidad, haciéndose parte de los procesos fúnebres¹ o incluso en los procesos de judicialización del ofensor². También la reacción de la comunidad hacia las

¹ (2 de septiembre de 2020) Multitudinaria despedida a Ámbar Cornejo en Villa Alemana en medio de pedidos de "justicia", 24 horas [Programa de noticias]. Chile: TVN. <https://www.24horas.cl/regiones/valparaiso/multitudinaria-despedida-a-ambar-cornejo-en-villa-alemana-en-medio-de-pedidos-de-justicia-4427625>

² Reyes, F. & García, M. (17 de enero de 2022) Caso Emilio: vecinos se manifiestan en tribunal por homicidio con violación de menor en Longaví. *biobiochile.cl*. <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-del-maule/2022/01/17/caso-emilio-vecinos-se-manifiestan-en-tribunal-por-homicidio-con-violacion-de-menor-en-longavi.shtml>

víctimas indirectas puede ser negativa, generando estigmatización de las familias vinculadas a la víctima, llegando a ser una fuente de victimización secundaria, o generando en las víctimas indirectas un proceso de duelo desautorizado (Miller, 2009).

Estudios con víctimas indirectas de homicidio también han evidenciado otros efectos del delito, en dimensiones económicas y laborales (Conolly & Gordon, 2015 en Holt, 2021). Por ejemplo, Casey (2011) encontró que un 59% de los afectados había encontrado dificultades financieras luego del delito y uno de cada cuatro había dejado de trabajar de forma permanente; muchos de estos casos se cruzan también con variables socioeconómicas mayormente de clase media a baja, al igual que con la naturaleza inhabilitante emocional del duelo traumático en los casos de homicidio (Casey, 2011).

Por su parte, los procedimientos judiciales, su dinámica y duración, refuerzan la estigmatización social de las víctimas, identificándolas intensamente con su condición de padecedoras de un delito, que terminan en una visión negativa del sistema como también en la exacerbación del hecho ya traumático (Casey, 2011; Reed & Caraballo, 2021). Dentro de estas instancias, también se consideran experiencias posteriores en el tiempo como un continuo en el vivenciar de la victimización, tales como la interposición de recursos o medidas aplicadas durante la ejecución de sentencia, como la libertad condicional (Spungen, 1998). Marchiori (2005) señala que los procesos de salida de los ofensores no son conocidos por sus víctimas, desconocimiento que puede generar a su vez, riesgo de nuevas victimizaciones. De allí que se considera necesario informar a las víctimas sobre el cumplimiento de sentencia de los condenados, incluyendo sus posibilidades de salida (Marchiori, 2005). A pesar de estas indicaciones, los modelos de asistencia a víctimas no siempre consideran las etapas de ejecución de la pena como parte del acompañamiento o instancia en la que pudiese ser relevante su opinión (Solari, 2022; Rocabado, 2021), notándose los primeros intentos en esta dirección en casos de delitos de terrorismo o crímenes de lesa humanidad (Arzamendi, 2014).

Considerando todas estas necesidades derivadas de la victimización, es que múltiples legislaciones han adoptado medidas para resguardar a las víctimas, tanto durante el proceso penal como en etapas posteriores a la dictaminación de una sentencia. En países como Holanda, Canadá y Alemania, la perspectiva de las víctimas en etapas de ejecución de la pena es considerada de diversas maneras. De forma más pasiva, a través de la entrega de información y consulta indirecta en escritos. De forma activa, a través de la toma de su parecer ante los distintos procedimientos correspondientes a dicha instancia (Bosma, Groenhuijsen & de Vries, 2021). Argentina, por su parte, a través de la Ley de Derechos y Garantías de las Víctimas (Ley 27.375; B.O 26/07/2017), se promueve que la víctima pueda participar de las instancias posteriores a la sentencia en que sus agresores postulan a beneficios de salida temprana, sea por medio de un representante o remitiendo un informe. En algunas jurisdicciones de Estados Unidos y Nueva Zelanda, se permite que las víctimas de delitos puedan informarse de manera anticipada ante las postulaciones a la libertad condicional de los condenados, se les brinda la oportunidad de dar su opinión ante las comisiones resolutorias y de solicitar medidas de protección en caso de otorgamiento (Braun, 2019). En resumen, independientemente de la forma adoptada, todos estos modelos buscan integrar la participación de las víctimas en los procesos e integrar sus puntos de vista en las dictaminaciones.

En Chile, la legislación vigente³ no estipula un procedimiento específico para escuchar los intereses de las víctimas de delitos violentos cuando el ofensor postula a su libertad de forma temprana. Esto, a pesar de que estudios nacionales han encontrado que más allá de la obtención de una sentencia condenatoria en contra de los agresores, los principales intereses de justicia para las víctimas dicen relación con poder participar y *expresar su voz*, que se les valide como actores relevantes del proceso, que se les rinda cuenta respecto a las decisiones judiciales adoptadas en torno a sus casos, se les brinde seguridad y que los ofensores reconozcan responsabilidad respecto de sus actos (Bolívar, Sánchez- Gómez & De Haan, 2022).

A nivel nacional, la libertad condicional se encuentra regulada por el Decreto Ley N° 321 de 1925 y es decidida por Comisiones de Libertad Condicional que dos veces al año deliberan acerca de las postulaciones de personas privadas de libertad. El año 2019⁴, esta normativa sufrió una serie de modificaciones, entre las que destacan que:

- La libertad condicional dejó de ser concebida como un derecho y pasó a ser comprendida como un beneficio.
- Se incorporaron requisitos adicionales para condenados por los delitos de femicidio y violación de mayor de catorce años.
- Se exigió a las Comisiones de Libertad Condicional la revisión de un informe psicosocial elaborado por Gendarmería de Chile que orientase acerca de los antecedentes sociales, características de personalidad y riesgos de reincidencia del condenado que postula al beneficio.
- La creación de los delegados de libertad condicional.

A pesar de que dichas modificaciones establecieron nuevos estándares de funcionamiento para las Comisiones de Libertad Condicional, no incorporaron mecanismos para la participación y consideraciones de la perspectiva de las víctimas de los delitos perpetrados. Con esto se les excluye de un proceso que les afecta e impacta directamente, perdiendo de vista las necesidades de resguardo frente a los eventuales riesgos que conlleva la salida temprana de quienes en el pasado fueron sus victimarios.

Una experiencia que constituye una excepción a lo mencionado es la de Fundación Amparo y Justicia. Desde 2018, esta organización de la sociedad civil ha representado los intereses de víctimas indirectas ante las comisiones de libertad condicional, en casos en que éstas han perdido un hijo o hija producto de una agresión sexual con resultado de muerte. Esta experiencia constituye una práctica inédita a nivel nacional, tanto en lo que se refiere al apoyo jurídico, como al despliegue de estrategias de apoyo psicosocial a víctimas indirectas que les permitan enfrentar de mejor manera dichos procesos.

Considerando lo anteriormente expuesto, el presente estudio busca conocer la experiencia de víctimas indirectas de agresión sexual con resultado muerte de un niño, niña o adolescente y que

³ Al momento de la redacción de este artículo, se ha aprobado en tercer trámite legislativo un proyecto de ley que garantiza que las víctimas sean notificadas de las postulaciones al beneficio de libertad condicional y ser oídas previo a la decisión. Esto, junto a otras materias que regula el proyecto de ley con las que se imponen mayores exigencias para la obtención de este beneficio respecto de condenados por delitos graves.

⁴ Ley 21.124

han pasado por procesos de solicitud de libertad condicional de los condenados, identificando sus necesidades y expectativas respecto a este proceso. Como objetivos específicos, se busca:

- Describir las percepciones de las víctimas indirectas de homicidios sexuales de niños, niñas y adolescentes sobre el proceso de libertad condicional del ofensor.
- Analizar las diversas consecuencias percibidas que ha tenido para las víctimas indirectas de homicidios sexuales de niños, niñas y adolescentes, el enfrentarse a los procesos de libertad condicional iniciado por los ofensores.
- Conocer las expectativas sobre el nivel de participación que esperan tener las víctimas indirectas de homicidios sexuales de niños, niñas y adolescentes en los procesos de libertad condicional de los ofensores.

Estudios específicos sobre las percepciones de las víctimas sobre la libertad condicional están situados en sistemas de justicia donde la víctima ya es considerada en las instancias de ejecución de condena, siendo la evaluación focalizada en su modo de participación o en el efecto que ésta tiene en las resoluciones del procedimiento (Morgan & Smith, 2005; Roberts, 2009; Caplan, 2010). En uno de estos estudios, se hace referencia de manera específica a la opinión que tienen las víctimas respecto de los condenados por homicidio, donde creían que ellos no debían acceder al beneficio de libertad condicional (O'Connell & Fletcher, 2018). Sin embargo, estos resultados aplican a experiencias locales, sin poder ser necesariamente generalizado a otros contextos, además de la disparidad entre la existencia de dispositivos de participación para las víctimas durante la ejecución de la condena respecto a la realidad chilena en esta materia.

Por ello, se espera que esta investigación contribuya a la generación de evidencia en un ámbito poco explorado en Chile, aportando con la sistematización de esta experiencia inédita. También, que sirva de referencia para el desarrollo y adecuación de políticas y prácticas que favorezcan la participación de víctimas en procesos de libertad condicional, u otros similares, en que se resuelva la situación de sus agresores.

Metodología

El estudio es de carácter exploratorio, en tanto pretende ser una primera aproximación a la experiencia de las víctimas indirectas en procesos de libertad condicional donde se resuelve la situación de privación de libertad de sus agresores, fenómeno escasamente estudiado en Chile. Para el estudio se utilizó una metodología cualitativa, materializada en la realización de entrevistas semiestructuradas. La técnica de entrevista fue escogida en tanto permite conocer las percepciones de las víctimas indirectas a través de relatos verbales sobre el asunto en análisis y profundizar en los distintos significados que le puedan atribuir a estas experiencias (Flick, 2007). La entrevista, además, resulta útil en un estudio de carácter exploratorio, pues permite identificar elementos de interés que la escasa bibliografía disponible aún no ha logrado identificar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En total, se entrevistó a 7 víctimas indirectas del delito de homicidio sexual a un niño, niña o adolescente, pertenecientes a tres familias que han sido representadas jurídicamente por

Fundación Amparo y Justicia⁵ y que han experimentado procesos de libertad condicional relativos a los condenados por sus causas. En consecuencia, la muestra tuvo un carácter no probabilístico por conveniencia, donde el acceso y selección de participantes respondió al vínculo estrecho que existe entre estos y la institución. La tabla siguiente describe los participantes del estudio, indicando la relación de parentesco de los éstos con la víctima directa y la experiencia en los procesos de libertad condicional.

Tabla 1. Descripción muestra

Familia	Participantes y relación con la víctima directa
1	<ul style="list-style-type: none"> - Madre - Padre - Hermana
2	<ul style="list-style-type: none"> - Madrastra - Hermanastra - Primo hermano
3	<ul style="list-style-type: none"> - Hermano

Se realizó un análisis de contenido de las entrevistas con el software Atlas.ti, estableciendo una serie de categorías que complementariamente responden al objetivo de esta investigación (Flick, 2007). La elección de este tipo de análisis se basó principalmente en la posibilidad de realizar un ejercicio descriptivo de las entrevistas, al igual que un ejercicio interpretativo de los datos, categorías, su contenido manifiesto y contexto (Andréu, 2022; Scherrini & Cortazzo, 2015). Se organizaron los datos por medio de una codificación temática asociada a los siguientes aspectos:

- Percepción sobre los procedimientos estipulados para acceder a la libertad condicional.
- Descripción de la participación de las víctimas indirectas que han sido partícipes de los procesos de libertad condicional.
- Consecuencias que ha traído el proceso a nivel individual, familiar y socio-comunitario.
- Necesidades y expectativas de las víctimas en torno a la libertad condicional.

Dichas categorías orientaron el análisis inicial, sin embargo, durante la revisión se fueron incorporando otros temas emergentes a modo de refinar el análisis (Taylor y Bogdan, 1987).

⁵ Cabe señalar que la participación descrita por los participantes en los procesos de libertad condicional ha sido llevada a cabo por la Fundación Amparo y Justicia a partir de una iniciativa particular. Esto lo han podido realizar por medio de solicitudes de presentación a cada comisión correspondiente, representando a las víctimas indirectas por medio de abogados que forman parte de la Fundación. Éstos, también se han hecho parte de las interposiciones de los recursos de amparo presentado por algunos condenados, cuando la solicitud del beneficio ha sido rechazada.

Consideraciones éticas

Previo al diseño metodológico del estudio se analizó la conveniencia de su realización sopesando su potencial valor social, entendido éste como la medida en que la obtención de la información esperada podría favorecer una mejor comprensión de la problemática a estudiar o en el desarrollo de políticas que afecten positivamente a la población estudiada. En este sentido, se estimó que los objetivos y alcances de la pretendida investigación tenían el potencial de fomentar una mayor visibilización de las necesidades de los participantes y que, en consecuencia, sus resultados podrían favorecer la adopción de medidas públicas focalizadas en su bienestar.

Durante el diseño metodológico se consideraron una serie de elementos relevados para el desarrollo de estudios con población en situación de vulnerabilidad y, especialmente, en torno a las investigaciones en que participan víctimas de delitos. Esto, considerando que las propias características sociales, culturales, políticas o económicas son parte de las problemáticas que se desean conocer y explorar. En los casos de estudios con víctimas de delitos, uno de los mayores resguardos que debe tenerse es la prevención de la afectación emocional reactiva a la participación del estudio y al relato de sus experiencias, aun cuando éste no se focalice necesariamente en el evento traumático (Legerski y Bunnell, 2010; Santi, 2015). Con este propósito, se estimaron una serie de resguardos éticos como elementos centrales del diseño:

- **Selección de participantes.** Una vez establecidos los criterios de selección, la definición de las/os participantes se realizó en conjunto con la profesional encargada de la intervención psicológica con éstas/os, a objeto de evaluar la conveniencia de entrevistar a algunas personas y definir criterios de exclusión basados en el resguardo de su bienestar (Jaffe, DiLillo, Hoffman, Haikalis y Dykstra, 2015). A modo de ejemplo, la presencia de trastornos de personalidad y la existencia de alguna victimización delictual en los últimos seis meses fueron consideradas como causas de exclusión de participantes.
- **Participación voluntaria.** Una vez definidos los potenciales participantes, se les llamó vía telefónica para consultar su voluntariedad de participar en el estudio. Durante este contacto inicial se les entregó información acerca del estudio, su propósito y metodología y se resolvieron consultas, procurando que la decisión de participar se adoptara posterior a una completa comprensión de lo que involucraría su participación (Liamputtong, 2006). La voluntariedad fue plasmada en la firma de un consentimiento informado, firmado previo a la realización de las entrevistas, y que contemplaba la posibilidad de detener su participación en cualquier momento de la misma.
- **Instrumento.** Las pautas de entrevista fueron revisadas por su potencial impacto retraumatizante junto a la profesional encargada de la intervención psicológica de las/os participantes. En dicha revisión se procuró adecuar el instrumento, con especial precaución en evitar preguntas en cuya respuesta las/os participantes se viesen invitadas/os a relatar la experiencia delictiva de la que fueron víctimas indirectas.
- **Capacidades del/la entrevistador/a.** Un factor importante para la prevención de la victimización secundaria es que el/la entrevistador/a cuente con las herramientas y

capacidades necesarias para llevar a cabo la obtención del relato de las/los participantes de manera adecuada. Aunque en las entrevistas no se abordaran las circunstancias del delito ni sus detalles, para prevenir la potencial afectación de participar en la instancia, se seleccionó a un/a entrevistador/a de profesión psicólogo y con experiencia en la interacción con víctimas de delitos, a quien se le proveyó de antecedentes suficientes acerca de las/os participantes para encuadrar las entrevistas. También, se le capacitó para responder ante posibles crisis, entregándole para tales efectos un *Protocolo para el manejo de situaciones complejas*⁶.

- **Protocolo ad hoc para el manejo de situaciones complejas.** Se construyó, junto a la profesional a cargo de la intervención psicológica de las/os participantes, un protocolo para la identificación de situaciones de crisis o malestar en las/os participantes, con orientaciones para responder a estos eventos y con criterios para discernir la posible necesidad de derivación a apoyo psicológico a quienes se pudiesen ver afectados por participar en el estudio. Afortunadamente, no fue necesario realizar alguna de las acciones contempladas en el protocolo durante el trabajo de campo.
- **Anonimato y confidencialidad.** Con el consentimiento de las/os participantes, las entrevistas fueron grabadas en audio para posteriormente ser transcritas. La transcripción fue realizada por profesionales bajo un compromiso de confidencialidad respecto a lo escuchado en las grabaciones. Para poner los archivos a disposición de los transcritores, estos fueron almacenados en una plataforma digital, desde la cual sólo se puede reproducir el audio, pero no descargarlo. El acceso a los archivos estuvo vigente sólo hasta la culminación del trabajo de transcripción. Durante el análisis de información, sólo el equipo de investigadores/as tuvo acceso a los registros.
- **Contacto de seguimiento.** Una vez culminada cada una de las entrevistas, la encargada de la intervención psicológica contactó telefónicamente a las/os usuarias/os para conocer su percepción y reacción respecto a la participación en el estudio. Durante este contacto, se indagó respecto a qué les pareció la entrevista, el/la entrevistador/a, si se sintió escuchado/a y la sensación que le produjo dar a conocer su opinión y experiencia (Legerski y Bunnell, 2010).

Los resguardos éticos mencionados fueron considerados para proteger el bienestar de los participantes, siguiendo principios como los señalados en la Declaración de Helsinki⁷ para el desarrollo de estudios que involucran a seres humanos, siempre en miras de prevenir que la

⁶ Ver anexos.

⁷⁷ Se consideró la versión 2013 de la declaración, disponible en la página web de la Agencia de Nacional de Investigación y Desarrollo, ANID, en el siguiente enlace: <https://s3.amazonaws.com/documentos.anid.cl/proyectoinvestigacion/BioeticaYBioseguridad/Bioetica/DocumentosDeConsulta/InvestigacionEnPersonas/DeclaracionHelsinkiAMM.pdf>

investigación tuviese un perjuicio sobre ellos (AMM, 2013). En este sentido, y a objeto de velar porque efectivamente se cumpliera dicho propósito, una vez desarrollada la propuesta metodológica se consultó a una académica experta en la investigación con víctimas, a fin de que ésta pudiese referirse a los objetivos, método, medidas de resguardo éticos y evaluar la conveniencia de la ejecución del estudio, dado su valor y potencial utilidad para el desarrollo de medidas en beneficio de los participantes. Las observaciones señaladas fueron incorporadas al estudio y aplicadas durante las fases de levantamiento y análisis de la información.

Resultados

El objetivo del estudio es conocer la percepción de miembros de las familias que han sido víctimas indirectas de agresión sexual con resultado muerte de un niño, niña o adolescente y que han enfrentado la postulación de sus agresores a la libertad condicional. Siguiendo la estructura y temáticas habituales abordadas en los relatos de los participantes, los resultados fueron organizados en tres secciones temáticas: i) la percepción sobre el beneficio de libertad condicional y los espacios de participación con que cuentan las víctimas; ii) las consecuencias percibidas en el espacio individual, familiar y socio-comunitario a raíz de estos procesos, y iii) las expectativas en torno a los procedimientos de libertad condicional para que estos se adecúen a las necesidades de las víctimas.

i. Percepción de la libertad condicional

En este apartado se expone la percepción de los participantes del estudio que han experimentado la postulación a la libertad condicional de sus agresores, con respecto al beneficio en sí mismo y a su participación en estos procesos.

En un primer acercamiento a la percepción de la libertad condicional, se encontró que es variable el nivel de conocimiento de las/os entrevistadas/os respecto a qué es la libertad condicional, cómo y quién otorga el beneficio y los requisitos para su postulación. La mayoría de las/os participantes señaló conocer de modo general qué es la libertad condicional, comprendiéndola como una salida temprana al medio libre y entendiendo que el principal requisito para obtenerla es la demostración de buena conducta al interior del recinto penal. Asimismo, conceptualizaron la libertad condicional como una situación que pone en riesgo a la población, debido a la posible reincidencia de los ofensores al salir en libertad.

En este mismo orden de cosas, resultó interesante conocer la manera en que se informaron por primera vez acerca de la existencia de esta posibilidad para sus agresores. Así, la mayoría expuso haberse enterado por medios informales de esta posibilidad, principalmente a través de la televisión u otros medios de prensa y, se observa, que, cuando la información ha sido obtenida por medios de prensa, se agudizan los sentimientos de temor frente a la salida del condenado, exacerbando el riesgo de consecuencias negativas para ellos y la comunidad.

Un aspecto relevante de la percepción de las víctimas indirectas referida a la libertad condicional es su oposición a la entrega de beneficios a los condenados, toda vez que, en su totalidad, las/os participantes señalaron que preferirían que este beneficio no estuviese disponible para los condenados. Tres son los principales ejes argumentativos para defender dicha postura:

1. *Antecedentes del condenado y temor de su reincidencia.* La mayoría de las personas entrevistadas mencionaron la relación entre el comportamiento violento del agresor y su

estructura de personalidad, aludiendo a que dichas características serían difíciles o imposibles de cambiar. En este sentido, la salida en libertad de estos sujetos pondría en peligro a la población.

*“...estos gallos simplemente no pueden salir, porque los análisis de profesionales dicen que el gallo tiene una enfermedad mental. Que el gallo no puede, es un peligro para la sociedad. O sea, frente a eso, descartar y plasmar que simplemente no se puede llegar ni siquiera en materia de análisis ver la posibilidad, simplemente no puede salir, va a ser un peligro para la sociedad.”
(Hermano, Familia N°3)*

2. *Percepción de un sistema penitenciario y de justicia ineficaz.* Existe una percepción de ineficacia por parte de las instituciones y programas responsables de la reinserción social de los privados de libertad y a la inexistencia de medidas que resguarden a las víctimas y al entorno local. Dichas fallas observadas en el funcionamiento del sistema penitenciario y judicial se traducen en una desconfianza profunda en la libertad condicional.

*“...es el miedo de que ese tipo salga... y como muchas veces, ahora han salido muchas noticias de que a un tipo le dieron el beneficio de libertad condicional y qué, duran, ¿cuánto?, unos meses limpios y vuelven a delinquir, cuando en todas las veces, a veces hay informes que sale que ellos no podían salir a la sociedad y se lo dieron igual... entonces dónde está el criterio de ellos, prefieren tenerlos afuera a estos criminales que pueden delinquir, que tienen un informe psicológico, que no están aptos para entrar a la sociedad de nuevo e igual los dejan...”
(Hermana, Familia N°1)*

3. *Visión de la pena desde el punto de vista reivindicativo, en el que sopesan la gravedad del delito que fue sentenciado y la pena resultante.* Para las/os entrevistadas/os, la pena debería ser proporcional al grado de violencia del delito cometido y a las consecuencias que el hecho tuvo para las familias. A su juicio, el elevado nivel de daño resulta incompatible con la posibilidad que la condena se cumpla en su totalidad.

En un segundo elemento de esta sección, se describe la percepción que tienen las víctimas indirectas entrevistadas respecto de su participación durante los procesos de postulación a libertad condicional de los condenados. En términos globales, las/os entrevistadas/os refirieron que su primera impresión ante la postulación de sus agresores fue de mucha frustración y afectación, ya que desconocían que el condenado pudiese tener esta posibilidad.

“La verdad nosotros como familia pensábamos que ellos no tenían ningún beneficio, que no iban a postular, que iban a cumplir sus cuarenta años metidos en la cárcel, ya, por algo de... perpetuo. Pero... cuando nos dieron la noticia que había cumplido casi la mitad de los años que llevaba, los veinte años, podía acudir a estos beneficios. Y fue una sorpresa muy dolorosa, porque fue un miedo la verdad. Para mí fue un miedo volver a que le dieran este beneficio y topármelo en la calle...” (Hermana, Familia N° 1)

Ahora bien, en términos específicos, la percepción de su participación en la postulación de los procesos de libertad condicional de los condenados se focaliza en cuatro aspectos:

1. La ausencia de una notificación oficial acerca de la postulación del condenado, así como de los resultados de la revisión de sus antecedentes es mencionada como una falencia grave. En ninguno de los casos, las/os entrevistadas/os han sido informadas/os por el sistema judicial o alguna de sus instituciones respecto a esta situación, siendo en todas las ocasiones la Fundación Amparo y Justicia quien se los ha comunicado.

“Bueno, siempre cuando se contactan dicen, ‘saben que este [nombre de condenado] va a volver a postular al beneficio, estamos haciendo todo lo posible, todo lo que hacemos todos los años, para que no le den el beneficio’, cualquier cosa nos van a estar comunicando. Cuando sale el veredicto, nos comunican al tiro que, estamos muy contentos porque no se dio la oportunidad de dar el beneficio o realmente él no participó en la lista (Hermana, Familia N° 1).

2. El acompañamiento prestado por la Fundación ha sido mencionado como una acción importante. Éste, que se ha realizado mediante llamados telefónicos de seguimiento, y en algunos casos, seguido de la derivación a profesionales del ámbito psicológico, fue considerado como un apoyo valioso para enfrentar de mejor manera los procedimientos.

“[profesional de la Fundación] se han puesto en contacto conmigo, con el objeto de siempre esta disposición si me pueden ayudar en algo [...]Y obviamente que, en todo ese proceso pendiente ahí mediante el apoyo telefónico, de cómo lo estamos viviendo, cómo estamos pasando este proceso emocional, psicológicamente, si estamos teniendo algún inconveniente frente a ello y eso”. (Hermano, Familia N° 3)

3. Las acciones legales interpuestas por parte de la Fundación, a fin de representar los intereses de las víctimas indirectas, han sido visualizadas como claves para evitar que el condenado pueda salir al medio libre.

“...me acuerdo que también estuvimos hablando por teléfono, porque hicieron como un documento para presentarlo a la comisión, con las razones de por qué no deberían otorgar la libertad condicional. Y bueno ahí fue un proceso súper constructivo, porque aparte de conocer la parte jurídica del caso de mi hermana, también pudimos hablar de los motivos y qué había significado para mí el hecho de perder a mi hermana y todo lo que eso conlleva”. (Hermana, Familia N°2)

4. Ambivalencia en acciones mediáticas. El despliegue de acciones mediáticas de apoyo que han sido difundidas por medios de comunicación, fueron mencionadas como un elemento importante dentro del proceso, puesto que fueron concebidas como una estrategia complementaria a la jurídica que permitió ejercer presión para posicionar el tema en la agenda y con el fin de lograr una resolución favorable de sus casos.

“[Respecto de la participación en las postulaciones a libertad condicional] Tratando de dar declaraciones, tratando hacer fuerzas para que no salga este tipo, a dar entrevistas para que los jueces tengan conciencia y no les den la libertad.” (Madre, Familia N° 1).

No obstante, las personas entrevistadas también refirieron consecuencias que podrían traer para ellas/os y sus familias la aparición en medios sobre el tema y la exposición reiterada de aquellos detalles que ponen de manifiesto la violencia del hecho. En este sentido, se concibe esta acción como un *sacrificio* a cambio de un bienestar futuro, previsible en el caso de que se evite la salida del ofensor.

“También hubo como hartito movimiento periodístico, entonces claro, era como un proceso de re- victimización que se vivía, pero junto también con estas ganas de hacer notar el caso para que dejen de pasar este tipo de cosas. Entonces claro, se mezclan un poco esos sentimientos de ‘pucha, estoy reviviendo todas estas cosas, pero también quiero que las cosas cambien o por último que él no tenga la libertad condicional” (Hermanastra, Familia N°2).

ii. Consecuencias percibidas del proceso

Aun cuando en ninguno de los casos estudiados los agresores han obtenido la libertad condicional, entre las víctimas indirectas es posible identificar efectos relacionados a los procesos de postulación a libertad condicional y la forma en que se encuentran concebidos. Dichas consecuencias se manifiestan a nivel individual o personal, familiar y comunitario, es decir, en el barrio o localidad en que viven las víctimas.

Para muchos/as de las/os participantes, saber que el condenado puede postular cada seis meses a la libertad condicional⁸ -en especial la primera vez que tomaron conocimiento de esta posibilidad- significó el retorno de algunos de los signos individuales de afectación ya experimentados en una etapa cercana a la ocurrencia del delito, además de la reaparición de sentimientos de frustración, rabia y temor. Al respecto, refieren signos de ansiedad, trastornos del sueño, pesadillas y trastornos del ánimo (depresión). Si bien algunas/os participantes señalaron la presencia de dichos malestares al enterarse de la postulación, otros lo relacionaron a un momento posterior, cuando comprendieron las consecuencias que podría tener la potencial salida de sus ofensores en su bienestar.

“Mira, yo creo que las consecuencias que uno puede vivir como familia, en este caso, de la víctima, han pasado muchos años ya, que de una u otra forma te permiten, como bien te decía anteriormente, tener ahí un cierto grado de resiliencia, tienes los recuerdos en un lugar donde están bien. Entonces [la libertad condicional] lo que te provoca es eso; hay un cambio de ánimo, hay un descenso de tu energía, de ganas, como de optimismo. De repente, te sientes como más ofuscado. Hay un cambio en el ánimo, en todo este proceso, porque, aunque de una u otra manera, trates a lo mejor de distraer tu mente, siempre está ahí, acordándote, siempre...” (Hermano, Familia N°3)

⁸ De acuerdo con la normativa señalada en el Decreto Ley N°321, art.4 “La postulación al beneficio de libertad condicional será conocida por una Comisión de Libertad Condicional, que funcionará en la Corte de Apelaciones respectiva, durante los primeros quince días de los meses de abril y octubre de cada año, previo informe de Gendarmería de Chile”.

“La verdad que la primera vez que nos informaron, para mí fue... como sentimientos muy encontrados; fue con miedo, fue con pena, fue con rabia, fue con impotencia...” (Hermana, Familia N°1)

En algunos relatos, a nivel familiar, se identifica a ciertos miembros como los que sufren mayor afectación producto de la potencial libertad del condenado, en especial los padres o madres de la víctima directa. Los efectos individuales, además, tienden a transformarse en sensaciones comunes entre los miembros de la familia, espacio en el que se comparten sentimientos de frustración, rabia y temor, gatillados por una posición grupal ante la posibilidad de salida del agresor.

“Mira, yo creo que es bastante similar, a lo mejor, lo que me ocurre a mí a lo que le ocurre a mi madre, a mi hermano menor (...) en la conversación diaria uno puede sentir que hay otra disposición anímica, también lo sentimos que ‘chuta, que la cuestión, que sale, qué lata, qué fome que pueda llegar a pasar esto’”. (Hermano, Familia N°3)

“Bueno, a ella [madre de la víctima] la desmorona, (...) muchos nervios, llanto, le genera mucha angustia (...) le afecta mucho en lo que emocionalmente en lo que son sus hábitos, pasa días sin levantarse, entra en una depresión bien fea.” (Primo, Familia N°2)

“Para mi familia la primera vez [de ser notificados] fue terrible la verdad. Si para mi fueron esos sentimientos, creo que esos sentimientos fueron mutuos. Fue sobre todo para mis papás, porque ellos son los que están con más daño, eran los papás de la víctima...” (Hermana, Familia N°1)

A nivel comunitario, independientemente si residen aun en la localidad donde ocurre el hecho, la mayoría de las/os participantes refieren que tiene un impacto en las personas de la comunidad. En este sentido, quienes dejaron de residir en la localidad donde ocurrió el delito, señalaron que tienen conocimiento y han sentido el apoyo de sus vecinos, los que han manifestado su preocupación y rechazo frente a la posibilidad de que el condenado salga en libertad. Por su parte, para las/os entrevistadas/os que continúan viviendo en la localidad, dichas reacciones y manifestaciones de sus vecinos se amplifican, toda vez que la potencial salida del condenado se constituye como un elemento que incrementa la sensación de temor e inseguridad entre la comunidad.

“Mira, yo no residí en el lugar donde acontecieron los hechos (...) Tiene [el condenado] cierta familia dentro de la comuna donde ocurrió todas estas cosas lamentables. Y claro, siempre desde la difusión de información en las redes sociales, siempre hay como una manifestación de rabia por parte de la gente, de cuestionamiento, de ver cómo es posible que personas que de una otra manera terminen con la vida de un menor de edad, puedan estar optando a un beneficio de sentencia para poder salir”. (Hermano, Familia N°3)

“...la gente también tiene miedo. Mucha gente lo conoció, bueno, aquí el pueblo donde yo vivo es relativamente chico, todos se conocen y los pueblos... la gente supo mucho del caso. Mal po, ‘¿cuánto saben?’, opinan, escuchan, todos están ahí... si irá a salir, ‘si yo lo

veo no sé qué haría con él'... '¿Qué puedo hacer? Imagina, yo tengo nietos, tengo un hijo' y eso dicen los otros... la gente igual tiene miedo que salga. (Madre, Familia N°1)

Por otro lado, la comunidad o entorno cercano de las víctimas indirectas también pueden convertirse en fuente de afectación al difundir rumores alertando sobre la efectiva libertad del condenado. Dicha afectación, de acuerdo con las víctimas indirectas, ha sido mitigada gracias al rol de la Fundación como canal de información acerca del estado y resolución de la postulación.

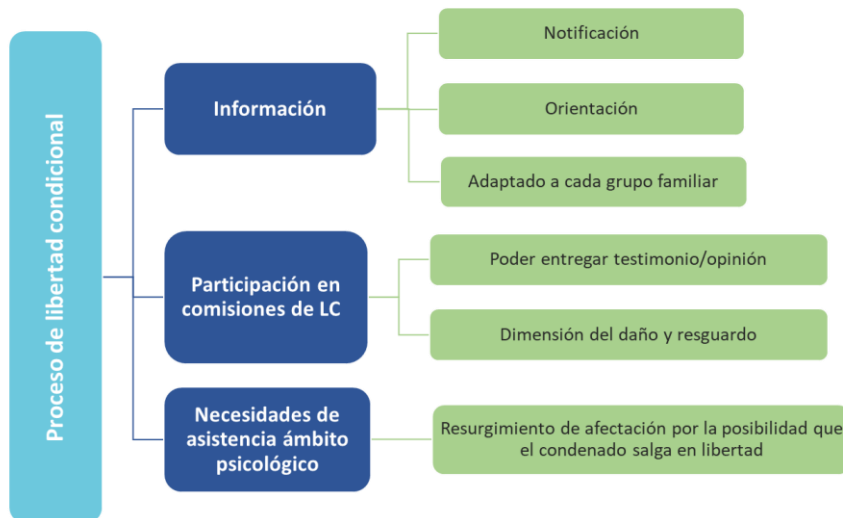
"...en el caso específico, la gente habla muchas cosas, hablaban de que el tipo había salido libre. Antes que se viera esto de las postulaciones, muchos años antes, 'oye sabes que hizo un curso de arbitraje' o 'hizo un curso de carpintería y el tipo está afuera y lo tienen trabajando en un kiosco'. Y uno cree que es verdad po, por ignorancia". (Madrstra, Familia N°2)

iii. Necesidades y expectativas de las víctimas en torno al procedimiento de postulación a libertad condicional

En relación con las necesidades que surgen para las víctimas indirectas al momento de enfrentar un proceso de libertad condicional, es posible identificar tres aspectos. Por un lado, están aquellas que dicen relación con la necesidad de contar con información oficial y oportuna sobre el proceso y sus resultados, un segundo aspecto es la posibilidad de participación efectiva en las comisiones y que su opinión sea considerada y, finalmente, un tercer aspecto son las necesidades de asistencia de carácter psicológico relacionadas a las consecuencias del proceso y la expectativa de apoyo y contención emocional durante éste.

El siguiente diagrama ilustra dichas necesidades y expectativas, que en los párrafos siguientes son explicadas en mayor detalle.

Figura 1. Árbol de necesidades y expectativas en contexto de libertad condicional



En cuanto al primer aspecto, las necesidades identificadas en torno al procedimiento de libertad condicional, una de las más señaladas por las víctimas indirectas dice relación con el acceso a información, en especial aquella que concierne a las fechas de postulación y resolución de las libertades condicionales. Esto se considera relevante a efectos de poder prepararse en caso de que el condenado salga en libertad y poder estar tranquilos/as para discernir la veracidad de otro tipo de información no oficial que pudiesen oír en relación con el caso. Al respecto, cabe destacar que las/os entrevistadas/os se manifiestan conscientes de que el resultado puede ser adverso, lo que no resulta mencionado como un elemento que limite su deseo de conocer la información con la mayor anticipación o premura posible.

Una vez que ya están en conocimiento de que el condenado puede postular al beneficio, una de las mayores falencias identificadas es la ausencia de una orientación institucional mínima para enfrentar el procedimiento. Desde las instituciones judiciales, demandan la presencia de funcionarios que les puedan entregar mayor claridad y orientación para poder entender en qué consiste el proceso y las acciones que pudiesen realizar por su parte para incorporar antecedentes que se ponderen en la resolución.

“...que no sé, que quizás el mismo tribunal, o alguien del poder judicial se acercara a decirte, a informarte y te dijera, ‘esto, esto y esto’. En el fondo, que te eduquen en lo que consiste el proceso o de un tutorial. Es más, con un documento, una página yo creo que queda más que claro. Un tipo de informativo, con las fechas, con lo que contiene, qué es lo que es necesario para que el tipo obtenga el beneficio, qué es lo que son, no sé...” (Primo, Familia N°2)

“[el sistema] no informa. Por último, si llegan a informar, informan así como en general, no le informan a usted directamente, decirle ‘oiga esto está pasando, esto va a pasar’. No, no lo hacen. (Padre, Familia N°1)

También en el ámbito del acceso a información, se lamenta la ausencia de un canal formal de comunicación con el tribunal decisor. Una expectativa entre los integrantes familiares es que éstos puedan señalar al tribunal la forma en que prefieran ser informados (vía telefónica o presencial) y la persona a quién prefieren se le entregue la información (madre, padre u otro miembro del

grupo familiar). De esta forma, se tiene la expectativa de poder *adaptar* la comunicación considerando las características de cada familia y el nivel de afectación que les podría significar la noticia.

“[la forma] va a depender mucho a quién estás entregando el mensaje. De la forma en que tú crees o entiendes que lo está recibiendo, para el beneficio de esa persona, para el beneficio emocional, de tranquilidad y que él pueda eso transmitirlo a su grupo familiar (...) de hilar un poco más fino en la entrega de la información. Porque me imagino que a lo mejor el planteamiento obviamente que debe ser distinto para un niño o a una persona adulta, o a una persona de la misma área o del mismo nivel de conocimiento, es otro el diálogo, te fijas...” (Hermano, Familia N°3)

“Siento que deberían preguntarle familia a familia. Yo sé que son casos diferentes (...) a lo mejor otra familia va a querer que todos sepan o tener un vocero en la familia o simplemente una familia no va a querer tener esa información, que ya quiere empezar de cero. Entonces, son todas familias muy distintas; si estamos unidas por un mismo caso, por una misma causa, pero hay muchos papás que ya se separaron, muchos hermanos ya crecieron, muchas personas a lo mejor hasta fallecieron. (Hermana, Familia N°1)

Resulta interesante remarcar además que, a juicio de las/os participantes, el que sus puntos de vista no sean considerados en las comisiones de libertad condicional se percibe como una falencia del sistema. Al respecto, a algunos/as les parecía suficiente la participación mediante la presentación de un documento escrito, mientras que otros/as preferirían dar su opinión de manera presencial y verbal frente a las comisiones. Cualquiera fuese la situación, todos/as concordaron que debiesen ser los representantes de la familia quienes decidiesen por la modalidad que más les acomode.

Además, entre quienes señalaron querer participar directamente ante las comisiones, acentuaron que esta resulta la mejor manera para asegurarse de que se pondere correctamente el daño sufrido y que se tomen medidas de resguardo o protección a ellos como víctimas indirectas, en caso de que se otorgue la libertad condicional al ofensor.

“Igual son procesos que me gustaría como poder estar de espectadora, porque claro, como es un caso cercano a mí, presenciarlo, siento que igual es algo positivo”. (Hermana, Familia N°2)

“...la familia de la víctima es la voz, ya que ellos le quitaron la voz a la víctima, alguien... ¿qué?, ¿acaso la víctima no tenía derecho?, ¿no tenía derecho a vivir? (...) Nosotros somos la voz de esa víctima”. (Hermana, Familia N°1)

Finalmente, en relación a las necesidades de asistencia en el ámbito psicológico, la demanda mayormente expresada dice relación con el ser acompañados emocionalmente. Todos manifestaron sentirse afectados de sobremanera frente a la posible libertad de los agresores, reactivada por la experiencia del proceso mismo de libertad condicional. Por tanto, la necesidad de apoyo psicológico viene justificada por el resurgimiento de trastornos o cuadros de salud mental, como los ya experimentados en una etapa cercana al delito (trastorno de la ansiedad, trastornos del ánimo, síntomas asociados al estrés postraumático).

En cuanto a las expectativas de apoyo socioeconómico, ninguno de las/os entrevistadas/os señaló haber tenido repercusiones de carácter financiero a causa de los procesos de libertad condicional.

Sin embargo, la posible salida del condenado les trae a la memoria situaciones vividas de forma inmediatamente posterior al delito, donde, producto de la afectación emocional, la capacidad de los padres y madres para cumplir su rol de sostenedores se vio menoscabada. En este sentido, se reviven temores pasados, aunque no constituyen necesariamente una consecuencia posible si es que el agresor accede a la libertad condicional.

“Si a usted le matan a un hijo, o sea, se te viene el mundo abajo. O sea, ya no tení ganas de trab- ¿Para qué viví? Erí el centro. Y hay chicos, y todos los días se come. Entonces hay deudas, también hay que pagarlas. Y cuando una familia está destruida, ¿quién la para?, ¿quién te dice ‘oye, aquí hay una caja de mercadería para que le des comida a tus hijos’? [...] ¿Quién se preocupa de decir, una asistente social, de decir, ‘oye, ¿tus hijos están estudiando?, ¿tienes para que sigan estudiando?’” (Madre, Familia N°1)

Conclusiones y Recomendaciones

El presente estudio buscó explorar la percepción de víctimas indirectas que sufrieron el homicidio sexual de un niño, niña o adolescente respecto de los procedimientos de postulación a libertad condicional en que han participado los ofensores del delito. En esta misma línea, se identificaron consecuencias percibidas, necesidades y expectativas respecto a estos procedimientos, en miras a definir posibles alternativas de solución para orientarles y prestarles el apoyo necesario para afrontar esta instancia.

Un primer resultado relevante del estudio es que, en general, los entrevistados consideraron que no debía permitirse la libertad condicional para casos como los que les afectaron a ellos. Como razones detrás de esta apreciación se mencionan las dificultades del sistema penitenciario chileno para favorecer la reinserción, la gravedad del delito cometido y las características mentales de los ofensores, las que se entienden como irremediables. Restricciones de esta naturaleza no son algo inexistente en otras legislaciones como Estados Unidos, Inglaterra, Colombia, México o Argentina, donde los condenados por los crímenes más violentos están imposibilitados de postular a este beneficio o existen prohibiciones especiales. En el caso de Estados Unidos, por ejemplo, los condenados por homicidio en primer grado -o con alevosía y premeditación-, no pueden postular a la libertad condicional (Grant, Choi & Parkes, 2020), mientras que, en Inglaterra, puede determinarse en la sentencia del tribunal penal que el condenado está imposibilitado de postular a Libertad Condicional, o en Francia donde los condenados deben cumplir un "periodo de seguridad" que determina el tribunal al momento de la sentencia en función de la gravedad de los delitos cometidos.

La investigación desarrollada por Bolívar et al (2022) refiere que las experiencias de las víctimas con el sistema de justicia pueden permear las expectativas e intereses de justicia que éstas presentan. Al respecto, cabría preguntarse si la resistencia manifiesta de los entrevistados a la posibilidad de libertad condicional se encuentra influida por la noción de un sistema de justicia que no les considera en el proceso. El concepto de equidad para las víctimas de delitos ha sido entendido como la medida en que éstas cuentan con información y herramientas para controlar y enfrentar la incertidumbre propia de los procesos judiciales (Shoham, Knepper & Kett, 2010). En este sentido, resulta plausible suponer que parte del malestar expresado se explica por la afectación que produce la incertidumbre de que el condenado pudiese volver a acercarse, no tener información oportuna que les permita dilucidar qué tan factible es esta posibilidad ni contar con protección del sistema, como tampoco tener herramientas jurídicas formales para revertirla.

Junto con lo anterior y de acuerdo con los resultados expuestos, los efectos emocionales negativos que provoca tanto la posibilidad de libertad condicional, como la participación -o ausencia de ésta- en los procesos de postulación, supone consecuencias en las víctimas indirectas a nivel individual, familiar y comunitario, que pueden considerarse como victimización secundaria. En coherencia, se estima que es conveniente incorporar un mecanismo formal para la notificación y participación de víctimas, considerando apoyo psicosocial durante el proceso.

El sistema de justicia puede beneficiarse al considerar la flexibilidad y diversidad de opciones de participación de víctimas, y especialmente considerando los intereses de justicia de las víctimas y no sólo las necesidades de éstas (Bolívar et al. 2022). Entre las/os entrevistadas/os surgen algunas propuestas acerca de cómo el sistema podría ser más amigable y considerado con las víctimas al

momento de resolver las libertades condicionales. En términos procedimentales, la demanda más recurrente es la de ser notificados oficialmente de los procesos y la posibilidad de ser partícipes de las deliberaciones en que se resuelve el beneficio. Ambos planteamientos son concordantes con modalidades ya asentadas en otros países que permiten la participación de víctimas en etapas de ejecución de la pena (Caplan, 2012). En general, es posible señalar que esta posibilidad se expresa en cuatros espacios diferentes de tiempo (Shoham, Knepper & Kett, 2010; Braun, 2019)⁹:

1. *Siendo notificadas al momento de la postulación.* En general, es la propia víctima quien manifiesta el interés de recibir información o notificación, la que puede realizarse de distintas formas. En Estados Unidos, por ejemplo, existe un sistema unificado de notificación para víctimas (VINE), mientras que otras jurisdicciones como Argentina y España solicitan a las víctimas designar un representante para dichas notificaciones.
2. *Durante la revisión de antecedentes.* Sea a través de participación oral, mediante la presentación de un escrito o ambas, según sea la preferencia de la víctima. En Estados Unidos y Canadá, por ejemplo, se permite a las víctimas enviar una declaración escrita (*victim impact statement*). También, se cuenta con la posibilidad de que sean representadas jurídicamente por un abogado.
3. *Siendo notificadas de la resolución.* Al igual que en la notificación de postulación, esta información se realiza de acuerdo a la voluntad de la víctima. En este mismo orden de cosas, existen normativas donde la víctima cuenta con un plazo para impugnar una resolución.
4. *Durante el cumplimiento de la libertad condicional.* La víctima también puede ser considerada en esta fase, pudiendo denunciar ante la policía u otra autoridad si ha detectado el incumplimiento de las facultades que dispone el condenado, si ésta ha cometido un nuevo delito o si éste les hubiese amenazado directamente. Todas estas pueden ser causales para la revocación de la libertad condicional. En esta etapa también, en algunas legislaciones la víctima puede aportar con información y recomendaciones para la construcción de los planes de libertad condicional que regirán al privado de libertad, donde se consideren, por ejemplo, medidas de alejamiento.

Además de la información y la participación, la necesidad de apoyo psicológico resulta innegable ante una situación que resulta a lo menos difícil de enfrentar para las víctimas. En este ámbito también existe experiencia de referencia en otros países donde se proveen distintos servicios de asistencia a víctimas durante los procesos de libertad condicional. Éstas incluyen (Departamento de Justicia, División de Asistencia a Víctimas, 2011; APAI, 2018)¹⁰:

1. El aviso con anticipación sobre la posibilidad de postulación.
2. El monitoreo de la situación psicológica de víctimas.

⁹ Para información detallada, se encuentra el informe técnico “Experiencia comparada en modelos de participación de víctimas de delitos graves en contextos de libertad condicional” en la biblioteca digital de la fundación (<https://amparoyjusticia.cl/biblioteca/modelos-de-participacion-de-victimas-en-contextos-de-libertad-condicional/>)

¹⁰ Para información detallada, se encuentra el informe técnico “Víctimas indirectas de homicidio y el contexto post-penitenciario: Orientaciones para el adecuado acompañamiento de familias” en la biblioteca digital de la fundación (<https://amparoyjusticia.cl/biblioteca/acompanamiento-de-victimas-indirectas-de-homicidio-en-contextos-post-penitenciarios/>)

3. En caso de ser necesario, el establecimiento de metas de intervención a mediano y largo plazo.
4. La coordinación para su ejecución con redes locales para la protección y resguardo de las víctimas.

Si bien estas experiencias constituyen una referencia ilustrativa, su incorporación en el escenario nacional requieren de un análisis más acabado que permita dilucidar la conveniencia y adecuaciones necesarias para su implementación, considerando factores como las particularidades de nuestro sistema jurídico, la existencia de institucionalidad afín a las disposiciones, la disponibilidad de recursos y funcionarios, entre otros aspectos.

Referencias bibliográficas

Aldrich, H. & Kallivayalil, D. (2013) The Impact of Homicide on Survivors and Clinicians. *Journal of Loss and Trauma*, 18, 362 - 377.

Andréu, J. (2002). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada. Recuperado de en: <https://www.academia.edu/download/54901527/borra.pdf>

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

Bastomski, S. & Duane, M. (2019). Losing a loved one to homicide: What we know about homicide co-victims from research and practice evidence. Center for Victim Research. https://ncvc.dspacedirect.org/bitstream/item/1440/CVR%20Research%20Synthesises_Homicide%20Co-victims_Report.pdf?sequence=1

Bolívar, D., Sánchez-Gómez, V., De Haan, M. (2022) Uncovering Justice Interests of Victims of Serious Crimes: A Cross-sectional Study. *Victims & Offenders*, 2022, vol. 17, no 1-23.

Bosma, A., Groenhuijsen, M. & de Vries, M. (2021) Victims' participation rights in the post-sentencing phase: The Netherlands in comparative perspective. *New journal of European criminal law*, 12(2), 128-145. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/20322844211008232>

Caplan, J. (2010) Parole release decisions: Impact of victim input on a representative sample of inmates. *Journal of Criminal Justice*, 38(3), 291-300.

Caplan, J. (2021) Protecting parole board legitimacy in the twenty-first century: The role of victims' rights and influences. *Victims & Offenders*, 2021, vol. 7, no 1, p. 53-76.

Casey, L. (2011) Review into the Needs of Families Bereaved by Homicide. London: Ministry of Justice. Recuperado de: <https://www.justice.gov.uk/downloads/news/press-releases/victims-com/review-needs-of-families-bereaved-by-homicide.pdf>

De la Cuesta, J.L. (2014) Retos victimológicos para la convivencia pacífica en la sociedad vasca actual. *Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, n° 28, pp. 217-230. Recuperado de: <https://www.ehu.es/documents/1736829/3498354/eguzkilore+28+todo.pdf#page=219>

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

Dijk, J., Kesteren, J. & Smit, P. (2007) Criminal victimisation in international perspective. WODC. Recuperado de: https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/1204/ob257_full_text_tcm28-69406.pdf?sequence=1

Flick, U. (2007) *Introducción a la investigación cuantitativa*. Madrid: Ediciones Morata, SL.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Holt, A. (2021). The Traumatized Family: The Families of Victims. En: *Family Criminology*. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-71169-6_7

Gurrola, G., Balcázar, P., Vírseda, J., Vidaña, M.E. y González, M.N. (2018). Acompañamiento Psicosocial a Víctimas de Violencia. En *Apuntes para un modelo mexicano de Atención y Acompañamiento Psicosocial*. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de:

Marchiori, H. (2006) Los procesos de victimización. Avances en la asistencia a víctimas. *Ponencia presentada en el: Congreso Internacional de Derecho Penal y VII Jornada sobre Justicia Penal, Junio (Vol. 19)*.

Maguire, M. (1991) The Needs and Rights of Victims of Crime. *Crime and Justice*, 14, 363 - 433.

Mastrocinque, J., Metzger, J., Madeira, J., Lang, K., Pruss, H., Navratil, P., Sandys, M., & Cerulli, C. (2015). I'm still left here with the pain: Exploring the health consequences of homicide on families and friends. *Homicide Studies*, 19(4), 326–349. <https://doi.org/10.1177/1088767914537494>

Miller, L. (2009) Family survivors of homicide: I. Symptoms, syndromes, and reaction patterns. *American Journal of Family Therapy*, 37, 67-79.

Morgan, K., & Smith, B. (2005) Victims, punishment, and parole: The effect of victim participation on parole hearings. *Criminology & Public Policy*, 4(2), 333-360.

O'Connell, M., & Fletcher, S. (2018) Giving victims a voice in parole hearings: South Australia's experience. *Journal of Victimology and Victim Justice*, 1(1), 42-62. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2516606918765488>

Grant, I., Choi, C. & Parkes, D. (2020) The Meaning of Life: A Study of the Use of Parole Ineligibility for Murder Sentencing. *Ottawa L. Rev.*, 52, 133. Recuperado de: https://commons.allard.ubc.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1618&context=fac_pubs

Reed, M.D., & Caraballo, K. (2021). Voice of the Victims: Accounts of Secondary Victimization With the Court System Among Homicide Co-victims. *Journal of Interpersonal Violence*, 37, July 2022,

NP10832-NP10861. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0886260521989732>

Roberts, J. (2009) Listening to the crime victim: Evaluating victim input at sentencing and parole. *Crime and Justice*, 38(1), 347-412.

Rocabado, I. (2021). El proceso de superación del trauma psicológico de víctimas de violencia sexual a lo largo del proceso penal. *Revista Con-Sciencias Sociales*, 13(24), 39-47. Recuperado de: <https://con-sciencias.ucb.edu.bo/a/article/download/40/35>

Schettini, P. y Cortazzo, I. (2015) *Análisis de datos cualitativos en la investigación social: procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. Editorial de la Universidad de La Plata.

Shapland, J., & Hall, M. (2007) What do we know about the effects of crime on victims? *International Review of Victimology* 14(2): 175–217

Shoham, S. G., Knepper, P., & Kett, M. (Eds.) (2010) *International handbook of victimology*. CRC Press.

Solari, M. (2022) Las víctimas de los delitos y la nueva institucionalidad. El Código del Proceso Penal uruguayo. *Revista de Ciencias Sociales*, 35(50), 107-144. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0797-55382022000100107&script=sci_arttext&tlng=en

Spungen, D. (1998). *Homicide: The hidden victims: A guide for professionals*. SAGE Publications, Inc. Recuperado de: <https://sk.sagepub.com/books/homicide>

ten Boom, A., & Kuijpers, K.F. (2012) Victims' needs as basic human needs. *International Review of Victimology*, 18, 155 - 179.

van Wijk, A.P., Leiden, I.V., & Ferwerda, H.B. (2017). Murder and the long-term impact on co-victims. *International Review of Victimology*, 23, 145 - 157. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0269758016684421>

Anexos

Consentimiento Informado para estudio “Estudio sobre experiencias de participación de familias víctimas indirectas en contexto de postulación a libertad condicional”

Estimado/a participante:

Usted ha sido invitado/a a ser parte de un estudio que busca conocer la opinión y experiencia de los integrantes de familias víctimas indirectas de violación con homicidio respecto de los procesos de postulación de libertad condicional.

Esperamos que la información que se recabe sirva para mejorar el apoyo legal y psicosocial que la Fundación entrega a las familias durante los procesos de postulación a la libertad condicional.

Mediante la firma de este consentimiento, usted acepta participar voluntariamente en este estudio. Si prefiere no hacerlo, ello no le implicará ninguna consecuencia negativa. Su participación consistirá en una o dos entrevistas de aproximadamente 60 minutos cada una, en la que se le preguntará por su experiencia en los procesos de postulación a libertad condicional, sus necesidades y expectativas sobre su funcionamiento. La entrevista será grabada en audio y posteriormente transcrita, para facilitar el análisis de la información. Aun si acepta participar en la entrevista, siéntase libre en cualquier momento de detener la entrevista si así lo desea, de no contestar alguna pregunta que se le haga o de retractarse de alguna respuesta que haya otorgado, sin tener necesariamente que dar ninguna explicación al respecto.

Para la presentación y difusión de los resultados, se garantizará su anonimato, sin que aparezca su nombre, datos personales, de contacto o cualquier otro que pueda hacer referencia directa o indirecta a su identidad. También, y para asegurar la confidencialidad, sólo tendrán acceso a los registros el equipo de investigación encargado del estudio y los transcritores, quienes firmarán un compromiso de confidencialidad. Posteriormente, los registros serán eliminados de los dispositivos en que fueron almacenados. Usted y el resto de los participantes del estudio y sus familias tendrán acceso a los resultados del estudio, mediante un formato a convenir con el equipo de Fundación Amparo y Justicia.

Usted se quedará con este documento, mientras que una segunda copia quedará en manos de la persona que lo(la) entrevistará. Ante cualquier pregunta sobre este estudio, puede contactarse con los investigadores María Asunción Luksic Ziliani (maluksic@amparoyjusticia.cl, +569 5135 2759) o a Nicolás Pietrasanta Muñoz (npietrasanta@amparoyjusticia.cl).

Formulario de Consentimiento

Yo, (Nombre) _____, declaro haber sido informada/o sobre el “Estudio sobre experiencias de participación de familias víctimas indirectas en contexto de postulación a libertad condicional” y confirmo que he accedido de forma voluntaria a participar. He podido hacer preguntas acerca del estudio y éstas han sido resueltas de forma satisfactoria. Autorizo la publicación de la información proporcionada, en informes y otros documentos de forma anónima.

Nombre Investigadora

Investigadora Principal

Firma del Participante

Fecha:

Protocolo para manejo de situaciones de crisis o situaciones complejas **en el contexto de la entrevista**

El diseño metodológico y los instrumentos de recolección se consideraron una serie de resguardos en pos del bienestar de los participantes. Sin embargo, y a pesar de dichas consideraciones, siempre existe una posibilidad de que durante el desarrollo de la entrevista puedan presentarse distintas reacciones por parte de los participantes. Este protocolo tiene por objetivo ofrecer un set de herramientas útiles para el entrevistador, que le permitan:

- 1) Identificar expresiones indicativas de que la situación de entrevista pueda estar teniendo un impacto negativo sobre los participantes.
- 2) En caso de identificarse las expresiones antes mencionadas, realizar acciones para contener y/o resguardar al participante, previniendo un impacto negativo del proceso.

A continuación, se presentan siete situaciones de posibles escenarios complejos que pudieran ocurrir durante la entrevista, así como las acciones recomendadas para efectuar por parte del entrevistador:

Situación compleja 1: crisis en entrevistado/a, o reacción significativa frente al recuerdo de una situación de victimización o de alto impacto emocional.

- a. **La persona entrevistada se contacta con sus emociones, presenta nerviosismo, o alguna reacción emocional desregulada (risa compulsiva, llanto, silencio o parálisis por disociación, entre otras).**
 - No intervenir de inmediato, manteniendo una actitud de escucha activa y paciente, lo que demuestra respeto e interés por lo que el participante está relatando.
- b. **La persona, luego de contactarse con sus emociones y presentar nerviosismo o alguna reacción emocional desregulada (risa compulsiva, llanto, silencio o parálisis por disociación, entre otras), continúa sin poder disminuir su reacción.**
 - El entrevistador debe pausar la entrevista, y ofrecer un vaso de agua y pañuelos o que la persona pueda ir a buscarlos.
 - Reflejar de forma simple y directa respecto de la reacción: *“Bien, al parecer este evento que recordó le afecta especialmente, quizás me quiera contar más sobre eso o si lo desea podemos pasar a otra pregunta.”*
- c. **Entrevistado/a continúa presentando signos de nerviosismo o llanto sin aparente control, a pesar de haber pausado a tomar agua o secarse con pañuelos, o los signos aumentan en intensidad.**

- Sugerirle interrumpir la entrevista por un rato o bien continuarla en otra oportunidad (tomando en consideración las posibilidades de entrevistador y entrevistado/a).
- Si se decide interrumpir la entrevista, promover la búsqueda de apoyo en alguna figura de la red cercana.
- Si la fuente de la afectación emocional corresponde a la victimización sufrida, ofrecer, por medio del previo consentimiento del participante, contacto con la Jefatura Psicosocial de la Fundación Amparo y Justicia y ofrecer asistencia.
- Si la fuente de afectación emocional corresponde a otro evento distinto de la victimización sufrida, orientar a recibir apoyo psicológico de la oferta pública local.

Situación 2: Entrevistado/a informa sobre vivencia actual o de cercano de una situación de violencia intrafamiliar y/o de maltrato o abuso infantil de algún integrante de la familia nuclear.

a. Entrevistado/a solicita orientación y ayuda.

- El entrevistador/a debe orientar respecto a la posibilidad de acudir a las instituciones de atención correspondientes, sea para poner una denuncia (Carabineros) o solicitar orientación (Oficinas de la mujer de Sernameg y en caso de niños, niñas o adolescentes, en OPD de Sename).
- Se entregará documento con catastro de instituciones (contienen el nombre de instituciones, teléfono, dirección y horarios locales) o se entregará la información contenida en dicho documento, acorde a lo que el entrevistado crea es la mejor forma de recibirla.

b. Entrevistado/a refiere antes de comenzar la entrevista o durante esta, que le da miedo dar la entrevista porque puede llegar su esposo/a, pareja/a, etc. y molestarle por la situación de entrevista.

- Sugerir la posibilidad de realizar la entrevista en otro lugar o bien suspender la entrevista y realizarla en otra oportunidad y lugar en el cual el/la entrevistado/a se sienta más cómodo/a y seguro/a.
- El entrevistador/a informa que, de proseguir con la entrevista, y en caso de que llegue la persona que podría molestarle, él/ella va a seguir acciones determinadas para el bienestar de ambas personas.

Situación 4: La persona entrevistada informa que en su barrio hay determinados lugares donde venden drogas o alcohol en forma clandestina, o de situaciones de corrupción por parte de Carabineros y/o PDI, y le solicita orientación al entrevistador/a respecto a qué hacer frente a esta situación.

- El entrevistador/a debe orientar respecto a la posibilidad de contactarse con el fono "Denuncia Seguro" del Ministerio del Interior y Seguridad Pública: 600 400 0101, a través del cual puede denunciar en forma anónima y confiable.

Situación 5: La persona entrevistada informa que él o ella cometió un delito.

- Solo en el caso que la persona, a partir de esa declaración, inquiera explícita o implícitamente alguna respuesta o pronunciamiento por parte del entrevistador/a, se le puede responder en los siguientes términos: “yo estoy aquí por la realización de un estudio, no es mi rol, ni me corresponde entrometerme en esa situación. Recuerde que esta entrevista es absolutamente confidencial y anónima”.

Situación 6: Al finalizar la entrevista y habiéndosele informado a la persona del término de esta, la persona se explaya sobre un aspecto de cierta intimidad o que denota carácter de confidencialidad, y que puede revertir importancia respecto al estudio.

- Si efectivamente la información es relevante, se le puede preguntar a la persona si es posible incorporar esa información para su análisis. En caso afirmativo se registrará manualmente esa información.

Situación 7. La persona entrevistada señala haber sido víctima de maltrato o agresión sexual en su infancia.

- El entrevistador debe suspender la entrevista para dar espacio a atender al relato, ya que si la persona lo menciona es porque requiere ser escuchada. En este caso, debemos considerar que podemos estar frente a una develación¹¹, lo que requiere de un cuidado especial dado que sería la primera vez que la persona expresa su propia experiencia de agresión.
- El entrevistador en ninguna circunstancia debe cuestionar el relato de la persona y debe mantenerse con una actitud de escucha empática y activa. Es importante que el entrevistador no haga preguntas acerca de los hechos, ya que podría generar mayor afectación en la persona entrevistada.
- El entrevistador, ofrecerá contactarse en ese momento con jefa psicosocial, con la finalidad de evaluar la necesidad de asistencia en salud mental. Si la persona entrevistada acepta el contacto, la entrevista deberá suspenderse por un momento mientras se evalúa la pertinencia de seguir el mismo día o si es necesario fijar otra fecha para continuar.

Situación 8. La persona entrevistada ha vivenciado una experiencia traumática reciente, aunque no violenta o presenta conmoción tras conocer algún caso de agresión sexual con resultado de muerte reciente.

- El entrevistador debe detener un momento la entrevista para dar espacio a la expresión reactiva producto de un suceso traumático reciente, mostrando empatía por su afectación.

¹¹ Existe un glosario de conceptos específicos en torno al abuso sexual, complementarios para esta situación.

- Es importante ver si el participante desea seguir con la entrevista. De ser así, continuar; si no, detener la entrevista y excluir el caso.
- Si corresponde a una experiencia traumática reciente que reviste características de violencia o presenta una reacción emocional desregulada que no disminuye, se recomienda detener la entrevista para poder escuchar de manera atenta y activa, y posteriormente, ofrecer asistencia por parte de la Jefatura Psicosocial.

Situación 9. El entrevistador se afecta emocionalmente producto del relato del entrevistado/a¹².

- Escuchar un relato sobre un evento traumático puede generar ansiedad, tristeza o afectación en quien escuche, lo que es esperable, en investigaciones sobre temas de violencia y/o población vulnerable. Por esto, es que se promueve el automonitoreo para detectar oportunamente la presencia de aumento de los niveles de estrés reactivo o fatiga emocional.
- Si al momento de escuchar el relato, el entrevistador se siente especialmente afectado, presentando reacciones emocionalmente desreguladas (risa compulsiva, llanto, silencio o parálisis por disociación, entre otras), se debe detener la entrevista y ver la posibilidad de reagendar en otro momento. Posteriormente, se deberá tomar contacto con el Jefe de Políticas Públicas y Estudios y luego con la Jefatura Psicosocial, a fin de programar una instancia de supervisión y descompresión, armar un plan de autocuidado y evaluar el reemplazo.
- Si posterior a la entrevista, el entrevistador se siente afectado emocionalmente, se deberá igualmente tomar contacto con el Jefe de Políticas Públicas y Estudios, y luego con la Jefatura Psicosocial, para realizar supervisión y armar un plan de autocuidado.
- Aunque no perciba inmediatamente la afectación, es importante que el entrevistador realice un chequeo periódico sobre su estado emocional, en caso de que situaciones de estrés reactivo puedan aparecer. Ante estas circunstancias, se revisará en conjunto con el Jefe de Políticas Públicas y Estudios y posteriormente con la Jefatura Psicosocial, para supervisar y armar un plan de autocuidado.

Situación 10. El entrevistado/a solicita ayuda o asistencia a la Fundación.

- No realizar ningún compromiso y sugerir la comunicación por canal regular con la Jefa Psicosocial.

¹² Extraído de: Pérez-Tarres, A., Cantera, L., Andrade, K. & Pereira da Silva, J. (2019) Consideraciones Metodológicas sobre Investigaciones Sensibles en Metodología Cualitativa. *Psicología: Ciência e Profissão*. 2019, v. 39, n. spe2, 112-114.

Liamputtong, P. (2006). Chapter 4. The Sensitive and Vulnerable Researcher. En *Researching the vulnerable: A guide to sensitive research methods*. Sage.

Glosario para el manejo de develación o relato de maltrato o abuso sexual infantil¹³

Muchos adultos al develar están relatando un evento que es histórico y que se ha mantenido en silencio durante años. Para poder efectuar una buena recepción y acogida de dicha instancia, se complementa el protocolo con conceptos que pudiesen ser de ayuda para poder comprender y dar acogida de la mejor forma posible:

- Maltrato físico infantil: uso de la fuerza física contra un niño, niña o adolescente que ocasione perjuicios para su salud, supervivencia y desarrollo integral. Se incluyen en este concepto desde lanzar objetos, tirones de pelo, tirones de oreja, golpes, patadas, zamarreo, palizas, mordiscos, estrangulamientos, quemaduras, envenenamientos, asfixia y hasta la muerte.
- Maltrato psicológico infantil: hostigamiento verbal por medio de insultos, desacreditaciones, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia niños, niñas y adolescentes. Se contemplan también los actos de aterrorizar, ignorar, aislar, corromper y ser testigos de violencia al interior de las familias, como también el encierro, el menosprecio continuo, la culpabilización, las amenazas, gritos, descalificaciones, la discriminación y el trato hostil.
- Negligencia infantil: desatención y abandono por parte de un progenitor u otro miembro de la familia que está en condiciones de proveer salud, educación, desarrollo emocional, nutrición, vivienda y condiciones de vida seguras y protegidas para contribuir al desarrollo y bienestar del niño, niña o adolescente.
- Abuso sexual infantil: ocurre cuando un niño, niña o adolescente (NNA) es utilizado para la estimulación sexual de su agresor (un adulto conocido o desconocido, un pariente) o la gratificación de un observador. Toda interacción sexual en la que el consentimiento no existe o no puede ser dado, independientemente si el niño, niña o adolescente entiende la naturaleza sexual de la actividad e incluso cuando no muestre signos de rechazo. El contacto sexual entre un niño, niña o adolescente y un niño o niña o adolescente más pequeños también puede ser abusivo si hay una disparidad significativa en la edad, el desarrollo, el tamaño o si existe un aprovechamiento intencionado de estas diferencias. Puede ocurrir con o sin contacto sexual.

¹³ Extraído de “Guía clínica: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de sus familiares o cuidadores” (Ministerio de Salud de Chile y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. Diciembre 2013), “Abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes. Una guía para tomar acciones y proteger sus derechos” (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. Noviembre 2016) y “Responding to Adult Disclosures of Childhood Sexual Abuse” (Safeguarding in Sport & Open Secret. Sin año. Recuperado de: <https://www.children1st.org.uk/media/8274/responding-to-adult-disclosures-of-childhood-sexual-abuse.pdf>).

- Grooming: abuso sexual que se produce cuando se contacta a un NNA con propósitos sexuales.
- Develación: una declaración sobre maltrato y/o abuso sexual en la niñez. En este caso, como la muestra corresponde a participantes mayores de 18 corresponde a una develación adulta de un abuso sexual infantil. Para esto se deben considerar los siguientes principios:
 - Escuchar de manera atenta sin hacer preguntas específicas sobre el hecho.
 - Valorar el hecho de la declaración, sin importar cuánto tiempo haya pasado desde su ocurrencia.
 - No culpar a la víctima de lo ocurrido.
 - Creerle y ofrecerle asistencia y entregársela si así lo desean.
 - Es esperable que si es una develación, la declaración puede generar altos montos de ansiedad, por lo que se recomienda detener la entrevista para poder contener y ofrecer asistencia si así lo requiere.