

Departamento de Justicia de los Estados Unidos
Oficina de Programas de Justicia
Oficina para Víctimas del Crimen

Oficina para Víctimas del Crimen

Respuesta Primaria

para
Víctimas
del
Crimen
2001



Office for Victims of Crime
OVC
*Advocating for the Fair
Treatment of Crime Victims*

Departamento de Justicia de los Estados Unidos
Oficina de Programas de Justicia
Oficina para Víctimas del Crimen
810 Seventh Street NW.
Washington, DC 20531

John Ashcroft
Fiscal

Deborah J. Daniels
Vicefiscal

John W. Gillis
Director de la Oficina para Víctimas del Crimen

Oficina de Programas de Justicia
Página WEB
www.ojp.usdoj.gov

Oficina para Víctimas del Crimen
Página WEB
www.ojp.usdoj.gov/ovc

Para obtener información acerca de subvenciones y financiación, contacte al **Centro de Respuesta del Departamento de Justicia de los Estados Unidos**
1-800-421-6770

Centro de Información de la OVC
1-800-627-6872
(TTY 1-877-712-9279)
Página WEB del Centro de Información de la OVC:
www.ncjrs.org

NCJ 189631

Este manual lo preparó la Asociación Nacional de Comisarios con la subvención número 97-VF-GX-0002, otorgada por la Oficina para Víctimas del Crimen, la Oficina de Programas de Justicia y el Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Las opiniones, hallazgos y conclusiones que se expresan en este documento son las del autor y no representan necesariamente la posición o las políticas oficiales del Departamento de Justicia de los Estados Unidos.

La Oficina para Víctimas del Crimen forma parte de la Oficina de Programas de Justicia, que también incluye el Despacho de Asistencia Jurídica, el Despacho de Estadística Jurídica, el Instituto Nacional de Justicia y la Oficina de Justicia Juvenil y Prevención de la Delincuencia.

Esta publicación se distribuye sólo como fuente de información y no pretende servir como medio de asistencia o consejo legal. Aunque se ha realizado un esfuerzo profesional para asegurar la exactitud del contenido, ello no expresa o implica ninguna garantía.

Respuesta primaria para víctimas Del Crimen

Manual para los agentes del orden
sobre la manera de abordar y ayudar a

Víctimas de edad avanzada

Víctimas de ataque sexual

Víctimas infantiles

Víctimas de violencia en el hogar

Víctimas de choques automovilísticos relacionados con el alcohol

Familiares de víctimas de homicidio



Office for Victims of Crime
OVC
*Advocating for the Fair
Treatment of Crime Victims*

Última actualización: diciembre de 2001

NCJ 189631

Mensaje del Director

El propósito de este manual es ayudar a los agentes del orden a comprender y atender mejor las necesidades de las víctimas del crimen, en particular durante el período de respuesta primaria. Específicamente, este manual aborda aspectos que se plantean durante el contacto inicial entre los agentes y las víctimas. La respuesta que las fuerzas del orden brinden en un principio a las víctimas es un factor determinante en la manera como éstas enfrenten, en primera instancia, su crisis inmediata y, después, su recuperación de las secuelas del delito. Además, la respuesta primaria puede tener una gran influencia sobre la posterior participación de las víctimas en la investigación y en el proceso legal que se les siga a los responsables del delito. Por último, hay una mayor probabilidad de que las víctimas que han tenido una experiencia positiva con los agentes del orden informen sobre futuros delitos. De esta forma, una adecuada respuesta primaria de los agentes ante las víctimas incrementa la efectividad de las fuerzas del orden.

Las circunstancias y el lugar del delito determinan el momento y la manera como los agentes que responden en primera instancia pueden atender a las víctimas y sus necesidades. Cada delito, así como el lugar donde se comete, es diferente, y requiere que los agentes establezcan un orden de prioridad para el desempeño de sus labores. Por ejemplo, si el delito se está cometiendo en ese momento, o si el tiempo es un factor determinante para la recolección de pruebas o la investigación del mismo, es posible que los agentes que responden en primera instancia no puedan atender de inmediato a las víctimas. Una vez que las tareas más apremiantes hayan sido resueltas, los agentes dirigirán su atención a las víctimas y a sus necesidades. Es muy importante la manera como los agentes respondan a las víctimas, les expliquen sus deberes como representantes de la ley y trabajen con ellas.

Está fuera del alcance de este manual tratar cada uno de los factores que pueden determinar la naturaleza de los encuentros entre los agentes del orden que responden en primera instancia y las víctimas de un delito. Entre los factores que no se abordan en este manual están las diversas clases de maltrato criminal a que son sometidas las víctimas y las diferentes características de éstas, tales como antecedentes culturales, nivel de inteligencia, situación financiera y percepción de las fuerzas del orden. Un entrenamiento adicional ofrecido por las academias de las fuerzas del orden, al igual que los cursos de educación continuada, pueden enseñarles a los agentes más acerca de los aspectos relativos a las víctimas y sus necesidades, y cómo tales factores influyen en la experiencia de respuesta primaria, tanto en su caso como en el de las víctimas.

Este manual indica a los agentes del orden los lineamientos básicos que deben seguirse a la hora de abordar e interactuar con seis categorías generales de víctimas de delitos: víctimas de edad avanzada, víctimas de ataque sexual, víctimas infantiles, víctimas de violencia en el hogar, víctimas de choques automovilísticos causados por consumo de alcohol y familiares de víctimas de homicidios. Ideal para recordar a los agentes su entrenamiento relativo al trato con las víctimas y refrescar su perspectiva, conciencia y sensibilidad hacia éstas, este manual es muy útil para el reentrenamiento de agentes en horas de trabajo, durante los llamados a lista y en programas de recertificación. Así mismo, al final del manual se encuentra una lista de centros nacionales de información para víctimas, la cual incluye líneas directas de ayuda y números telefónicos gratuitos con el fin de que los agentes ayuden a las víctimas a obtener los recursos que necesitan para enfrentar los daños sufridos y recuperarse de ellos. El proporcionar un ejemplar de este manual a los despachadores de teléfono de los organismos de seguridad sería una ayuda adicional para las víctimas cuando éstas telefonan a los organismos encargados de aplicar la ley; los números telefónicos y la información serían una fuente de gran utilidad que los agentes del orden podrían compartir con las víctimas. Por último, si un organismo de seguridad no cuenta con directrices escritas o estatutos acerca del manejo apropiado de las víctimas, este manual podría usarse como modelo de trabajo para que ese departamento desarrolle una política al respecto.

Este manual busca recordar que cada víctima merece ser tratada con cortesía, respeto y justicia. Cuando las víctimas y los agentes del orden trabajan en conjunto y se ayudan mutuamente, se incrementa la efectividad de todo el sistema de justicia penal.

John W. Gillis
Director
Oficina para Víctimas del Crimen

Agradecimientos

La Oficina para Víctimas del Crimen (OVC) desea agradecer a la Asociación Nacional de Comisarios (NSA) y al autor de este manual, Timothy O. Woods, J.D., M.A., director de investigación y desarrollo de la NSA. De igual modo, la OVC extiende un especial agradecimiento a Candace Matthews, profesora adjunta de George Washington University, por su apoyo editorial en la producción de este documento.

Contenido

I. Lineamientos básicos acerca de la manera de abordar a las víctimas de la delincuencia.....	1
II. Víctimas de edad avanzada	6
III. Víctimas de ataque sexual	9
IV. Víctimas infantiles	11
V. Víctimas de violencia en el hogar	14
VI. Víctimas de choques automovilísticos relacionados con el alcohol	16
VII. Familiares de víctimas de homicidio.....	19
VIII. Centros de apoyo nacionales para víctimas	22
IX. Directorio de servicios para víctimas	24

I. Lineamientos básicos acerca de la manera de abordar a las víctimas de la delincuencia

Antecedentes

La manera como las personas enfrentan su condición de víctimas de un delito depende en gran medida de sus experiencias inmediatamente posteriores al mismo. Como agente del orden, por lo general usted es el primero en acercarse a las víctimas. Por esta razón, usted se encuentra en una posición privilegiada para ayudar a las víctimas a sobrellevar el trauma que sigue al delito y a que restablezcan la sensación de seguridad y control sobre sus vidas.

Las circunstancias y el lugar del delito determinan el momento y la manera como los agentes que responden en primera instancia pueden atender a las víctimas y sus necesidades. Esta publicación reconoce que cada delito y lugar son diferentes, lo cual requiere que los agentes establezcan un orden de prioridad para el desempeño de sus labores en cada situación. Por lo general, los agentes deben atender numerosas tareas, entre las que se cuentan la evaluación de las necesidades médicas, la determinación de los hechos y las circunstancias, el asesoramiento al resto del personal y la recolección y distribución de información relativa al sospechoso. Es útil tener en mente que la captura del sospechoso es el deber primario de las fuerzas del orden y que el cumplimiento de esta tarea no sólo ayuda a las víctimas actuales del sospechoso, sino también a las potenciales. Algunas veces los oficiales que responden en primera instancia deben aplazar la atención de las víctimas si la situación lo requiere. Por ejemplo, si el delito se halla en proceso, o si en la recolección de pruebas o la investigación del delito el tiempo es un factor determinante, es posible que los agentes no puedan atender de inmediato a las víctimas. Una vez que las tareas más apremiantes hayan sido resueltas, los agentes dirigirán su atención a las víctimas y a sus necesidades. En este punto es muy importante la manera como los agentes respondan a las víctimas, les expliquen sus deberes como representantes de la ley y trabajen con ellas.

Al abordar a las víctimas apropiadamente, los agentes se ganarán su confianza y obtendrán su cooperación. En ese caso, las víctimas pueden mostrarse más dispuestas a proporcionar información detallada acerca del delito a los agentes y luego a los investigadores y fiscales, lo que a su vez llevará a condenar más criminales. Tenga presente que usted está allí para la víctima, y no al contrario.

Puede ayudar a las víctimas si comprende las tres necesidades principales de éstas luego de cometido el delito: la necesidad de sentirse seguro, la necesidad de expresar sus emociones y la necesidad de saber qué sucederá después de esta experiencia. La información de este manual se diseñó para mostrarle cómo satisfacer estas necesidades.

Consejos para responder a las tres necesidades principales de las víctimas

Necesidad de las víctimas de sentirse seguras

Con frecuencia, las personas se sienten desamparadas, vulnerables y asustadas por el trauma ocasionado por el delito. Como agente que responde en primera instancia, puede atender esta necesidad siguiendo estos lineamientos:

- Preséntese a la víctima mencionando su nombre y cargo. Explique brevemente su función y objetivo.
- Tranquilice a las víctimas acerca de su seguridad y muestre su interés prestando mucha atención a las palabras, postura, gestos y tono de voz que usted emplee. Diga a las víctimas: “Se encuentra a salvo ahora” o “Ya estoy aquí”. Utilice el lenguaje corporal para mostrar interés; para ello, emplee gestos como asentir con la cabeza, recurra al contacto visual, sitúese al nivel de las víctimas en vez de permanecer de pie si éstas se hallan sentadas, mantenga una postura abierta en vez de cruzar los brazos y hable con voz calmada y comprensiva.
- Pida a las víctimas que le digan lo que sucedió en una o dos frases. Pregúnteles si están heridas. Atienda sus necesidades médicas en primera instancia.
- Ofrezca contactar a familiares, amigos o consejeros de crisis para víctimas.
- Asegure la privacidad durante la entrevista. Realícela en un lugar donde las víctimas se sientan seguras.
- Formule preguntas sencillas que permitan a las víctimas tomar decisiones, reafirmarse y retomar el control de sus vidas. Ejemplos: “¿Quisiera algo de tomar?”; “¿Puedo pasar y hablar con usted?”; y “¿Cómo desea que la llame, señora Jones?”.
- Asegure a las víctimas que se mantendrá la confidencialidad de sus comentarios hasta donde sea posible.
- Pregunte a las víctimas acerca de cualquier preocupación o necesidad que puedan tener.
- Proporcione una “red de seguridad” a las víctimas antes de retirarse. Haga llamadas telefónicas y reúna apoyo profesional o personal para las víctimas. Entrégueles un listado con los organismos de ayuda o información disponibles. Este listado debe incluir información para contactar centros de intervención locales de crisis y grupos de apoyo; la oficina del fiscal y la oficina de asistencia para víctimas y testigos; la oficina del Estado para asistencia y compensación de víctimas, y otros servicios de cobertura nacional, incluidas líneas telefónicas gratuitas de asistencia.

-
- Entregue por escrito a las víctimas su nombre y la información necesaria para localizarlo. Anímelas a contactarlo si tienen cualquier pregunta o si necesitan que usted les brinde ayuda adicional.

Necesidad de las víctimas de expresar sus emociones

Las víctimas necesitan expresar sus emociones y contar su historia después de sufrir el trauma que les causó el delito. Necesitan que sus sentimientos sean aceptados y que un oyente imparcial escuche su historia. Además del miedo, pueden experimentar sentimientos de culpabilidad, rabia, vergüenza, tristeza o rechazo. La respuesta más común es: “No creo que esto me haya pasado”. La angustia emocional puede expresarse de formas muy peculiares, como la risa. Algunas veces las víctimas sienten indignación frente a la amenaza impredecible, súbita e incontrolable que se cierne sobre su seguridad o su vida. Esta indignación puede dirigirse contra las personas que intentan ayudarlas y aun contra los agentes del orden por no haber llegado al lugar del delito con mayor prontitud. Usted puede responder a la necesidad de las víctimas de expresar sus emociones siguiendo estos lineamientos:

- Evite interrumpir a las víctimas cuando estén expresando sus emociones.
- Preste atención al lenguaje corporal de las víctimas, observando detalles como su postura, expresión facial, tono de voz, gestos, contacto visual y apariencia general. Esto puede ayudarle a comprender lo que están sintiendo y expresando, y a responder en consecuencia.
- Convenza a las víctimas de que sus reacciones emocionales al delito no tienen nada de extraño. Demuéstreles su comprensión con expresiones como: “Ha pasado por algo realmente aterrador. Lo siento mucho”; “Lo que está sintiendo es perfectamente normal”; y “Fue un delito terrible. Siento que le haya ocurrido a usted”.
- Contrarreste cualquier sentimiento de culpa que experimenten las víctimas con expresiones como: “No hizo nada malo. Esto no fue su culpa”.
- Hable con las víctimas como individuos; no se limite a elaborar un informe. Siéntese, quítese el sombrero y, por un momento, deje de lado su libreta de notas. Pregunte a las víctimas cómo se sienten y escúchelas.
- Dígalas a las víctimas: “Deseo que me cuente todo lo ocurrido, todo lo que pueda recordar, aun si cree que no es importante”.
- Haga preguntas abiertas y evite las que puedan responderse con un “sí” o un “no”. Formule preguntas como éstas: “¿Puede decirme qué pasó?” o “¿Hay algo más que quiera contarme?”.

-
- Demuestre que escucha atentamente a las víctimas mediante sus expresiones faciales, lenguaje corporal y comentarios como: “Tómese su tiempo; le escucho” y “Podemos tomar un descanso si lo desea. No tengo prisa”.
 - Evite interrumpir a las víctimas mientras estén relatando los hechos.
 - Repita o parafrasee lo que usted cree haber escuchado del relato de las víctimas. Diga, por ejemplo: “Veamos si entendí correctamente. Usted dijo que...”, “Según entiendo,...” o “Usted dice que...”.

Necesidad de las víctimas de saber lo que vendrá después de cometido el delito

Con frecuencia, las víctimas sienten preocupación por el papel que desempeñarán en la investigación del delito y en el proceso legal. También pueden estar preocupadas por aspectos como el despliegue que los medios darán al delito, los gastos médicos o las indemnizaciones por daño a las propiedades. Usted puede ayudarles a calmar su ansiedad contándoles lo que sobrevendrá después del delito. Esto también les ayudará a prepararse para acontecimientos venideros que puedan causarles tensión y para asumir cambios en sus vidas. Puede responder a esta necesidad de las víctimas siguiendo estos lineamientos:

- Explique brevemente los procedimientos que siguen las fuerzas del orden en labores como la redacción del informe, la investigación del delito y el proceso de arresto y acusación del sospechoso.
- Informe a las víctimas acerca de entrevistas posteriores con las fuerzas del orden o de otros tipos de entrevistas a las que puedan ser citadas.
- Discuta la naturaleza general de los exámenes médicos forenses a los que la víctima deberá someterse y la importancia de éstos para las fuerzas del orden.
- Explique a qué parte específica del informe del delito tendrán acceso los medios de comunicación y discuta la posibilidad de que éstos publiquen dicha información.
- Haga saber a las víctimas que la falta de concentración, la pérdida de memoria, la depresión y los problemas de salud son reacciones normales en personas que han sufrido las consecuencias de un delito. Anímelas a retomar su rutina normal tan pronto como sea posible para así acelerar su recuperación.
- Entregue a las víctimas un listado de los organismos de ayuda e información disponibles. Este listado debe incluir información para contactar centros de intervención locales de crisis y grupos de apoyo; la oficina del fiscal y la oficina de asistencia para víctimas y testigos; la oficina del Estado para asistencia y compensación de víctimas, y otros servicios de cobertura nacional, incluidas líneas telefónicas gratuitas de asistencia.

-
- Pregunte a las víctimas si tienen cualquier pregunta y anímelas a contactarlo si necesitan que usted les brinde ayuda adicional.

II. Víctimas de edad avanzada

Antecedentes

Cuando las personas de edad avanzada son víctimas de un delito, por lo general sufren mayores perjuicios físicos, mentales y financieros que las personas de otros grupos de edad. Las víctimas de edad avanzada tienen dos veces más probabilidades de sufrir lesiones físicas graves y de requerir hospitalización que cualquier otro grupo de edad. Más aún: el proceso fisiológico del envejecimiento trae como consecuencia una menor capacidad de sanar después de una lesión, tanto desde el punto de vista físico como mental; por tanto, es posible que las víctimas de edad avanzada jamás se recuperen completamente del trauma causado por un delito. Además, el trauma que sufren estas víctimas se agrava debido a sus dificultades financieras, puesto que muchas de ellas viven de un ingreso bajo o fijo que, con frecuencia, es insuficiente para pagar los servicios profesionales y los productos que podrían ayudarles a sobrellevar los efectos del delito.

Es comprensible que estas personas sean las que más temen a la delincuencia. De hecho, ellas enfrentan una serie de preocupaciones y miedos adicionales cuando son víctimas de un delito. En primera instancia, pueden sentirse incapaces de responder a las expectativas de las fuerzas del orden y temer que los agentes piensen que son incompetentes. Es posible que les preocupe que cuando los miembros de su familia sepan que fueron víctimas de un crimen, también piensen que son incompetentes. Además, pueden temer una represalia por parte del delincuente por informar del delito. Por último, las personas de edad avanzada pueden experimentar sentimientos de culpa por “permitirse” haber sido víctimas de un delito. Dependiendo de la manera como las aborde, el agente que responde en primera instancia puede hacer mucho para restaurar la confianza y mantener la dignidad de esta clase de víctimas.

Consejos para responder a las víctimas de edad avanzada

- Observe atentamente a las víctimas para detectar si están cansadas o no se sienten bien.
- Permita que las víctimas aclaren sus ideas antes de la entrevista.
- Pregunte a las víctimas si lo comprenden a cabalidad. Recuerde que pueden tener dificultades para escuchar o ver, pero no asuma que es así. Pregúnteles si requieren ayudas especiales, como el uso de anteojos o de aparatos de audición.
- Pregunte a las víctimas si desean que usted contacte a un miembro de la familia o a un amigo.
- Esté alerta para detectar en las víctimas signos de violencia doméstica o abandono. Los estudios indican que el 10 por ciento de las personas de edad avanzada son maltratadas por sus familiares.

-
- Dé a las víctimas el margen de tiempo suficiente para que escuchen y comprendan sus palabras durante la entrevista.
 - Formule una pregunta a la vez y espere la respuesta antes de proceder con la siguiente. Evite interrumpir a las víctimas.
 - Repita palabras y frases clave. Formule preguntas abiertas para asegurarse de que lo comprenden.
 - Evite presionar innecesariamente a las víctimas, sea paciente y haga recesos frecuentes durante la entrevista.
 - Proteja la dignidad de las víctimas incluyéndolas en todas las conversaciones en que se tomen decisiones y que se lleven a cabo en su presencia.
 - En el caso de las víctimas con problemas auditivos, escoja un lugar libre de distracciones, interferencias y ruido de fondo. Además, tenga en cuenta las siguientes sugerencias:
 - Sitúese enfrente de la víctima, de manera que ésta pueda ver claramente sus ojos y su labios.
 - Párese o siéntese a una distancia no mayor de 1,80 metros y no menor de 0,90 metros de la víctima.
 - Comience a hablar sólo después de haber captado la atención de la víctima y establecido contacto visual con ella.
 - Nunca hable directamente al oído de la víctima.
 - Hable de manera clara y algo más lentamente de lo que acostumbra. Use preguntas e instrucciones cortas y sencillas. No exagere la articulación de las palabras.
 - Si es necesario, hable un poco más alto de lo que acostumbra, pero no grite. Los tonos extremadamente altos no se transmiten de igual forma que los normales en los aparatos de audición.
 - Prepárese para repetir con frecuencia sus preguntas e instrucciones. Utilice diferentes palabras para reformularlas.
 - Proporcione iluminación apropiada si es necesario que las víctimas lean. Asegúrese de que el material escrito esté en un tipo de letra lo suficientemente grande y nítido para que las víctimas lo lean.
 - Proporcione a las víctimas información escrita que resuma los puntos importantes que les comunicó en forma verbal, de manera que puedan remitirse a ésta más adelante.
 - Tenga en cuenta que en las personas de edad avanzada los recuerdos pueden salir a flote lentamente. No las presione para que recuerden hechos o detalles; en lugar de ello, pídale que se pongan en contacto con usted si recuerdan algo posteriormente.

-
- En todos sus comentarios e interacciones con las víctimas de edad avanzada, con los familiares de éstas y con otros profesionales involucrados en el caso, su objetivo prioritario es restaurar la confianza y mantener la dignidad de las víctimas.

III. Víctimas de ataque sexual

Antecedentes

El ataque sexual es uno de los delitos más traumáticos. Aunque para la mayoría de las víctimas de la delincuencia es difícil hablar de esta experiencia, para quienes han sufrido un ataque sexual ello es particularmente doloroso. Una razón obvia es la dificultad que muchas personas tienen para referirse al sexo. Sin embargo, una razón más importante es que muchas víctimas de ataque sexual quedan muy traumatizadas no sólo por la humillación de la violación física, sino por el miedo de resultar gravemente lesionadas o muertas.

Las tres responsabilidades principales de las fuerzas del orden en casos de asalto sexual son: (1) proteger, entrevistar y apoyar a la víctima; (2) investigar el delito y capturar a quien lo perpetró, y (3) recolectar y preservar las pruebas del ataque, las cuales ayudarán a procesar al delinciente.

En la investigación y proceso judicial de la mayoría de los casos de ataque sexual, la víctima cumple un papel mucho más importante que en otros delitos, puesto que con frecuencia ella es el único testigo del crimen. Infortunadamente, algunas veces las víctimas de ataque sexual no están dispuestas a cooperar con las fuerzas del orden por temor a las represalias del perpetrador.

Sólo los hombres y las mujeres que han sufrido el trauma derivado de un ataque sexual pueden comprender la profundidad y complejidad de los sentimientos que experimentan estas víctimas. No obstante, la manera como el agente aborde a la víctima puede resultar determinante para que ésta inicie el camino de la recuperación o bien para que sufra años de trauma y angustia.

Consejos para responder a las víctimas de un ataque sexual

- Prepárese para enfrentar casi cualquier tipo de reacción emocional de las víctimas. Bríndeles su apoyo incondicionalmente y permítales que expresen sus emociones, las cuales pueden incluir llanto, accesos de rabia y gritos.
- Evite interpretar la calma o la compostura de la víctima como un indicio de que el ataque sexual no ocurrió, pues podría encontrarse en estado de *shock*. (Nota: Se estima que las acusaciones falsas por ataque sexual se presentan en el 2 por ciento de los casos, porcentaje similar a las tasas de acusaciones falsas que se dan en otros delitos violentos).
- Aborde a la víctima calmadamente. El mostrar su indignación ante el delito puede agudizar el trauma de la víctima.
- Pregunte a la víctima si desea que usted contacte a un miembro de la familia o a un amigo.

-
- Ofrezca a la víctima contactar a un consejero experto en el manejo de crisis por ataque sexual y pregúntele si desea que éste sea hombre o mujer. Además, indague si la víctima quiere hablar con usted o si prefiere a un agente del sexo opuesto.
 - Cuide de no aparecer ante la víctima como alguien sobreprotector o con aires de superioridad.
 - Recuerde que es normal que las víctimas deseen olvidar, o que realmente olviden, los detalles del delito que les resulten difíciles de aceptar.
 - Anime a las víctimas a recibir atención médica, en especial para comprobar que no tengan lesiones internas. Además, un examen médico puede proporcionar pruebas para la captura y el juzgamiento del agresor. Sin embargo, tenga en cuenta que la víctima puede sentirse humillada y avergonzada por el hecho de que su cuerpo haya sido expuesto durante el ataque sexual y deba exponerlo de nuevo para un examen médico. Explíquele en qué consiste el examen forense, así como su importancia.
 - Notifique al hospital de la llegada de la víctima y solicite una sala de espera privada. Escolte a la víctima hasta el hospital. Si no hay disponibilidad de un consejero experto en el manejo de este tipo de crisis, espere en el hospital hasta que la víctima sea dada de alta y escóltela a su destino.
 - Tenga en cuenta las preocupaciones personales, interpersonales y de intimidad que puedan asaltar a la víctima. Entre éstas pueden mencionarse la posibilidad de estar embarazada o de contraer una enfermedad de transmisión sexual, como el sida; la reacción del esposo, del compañero o de los padres; la publicidad que los medios puedan darle al ataque sexual, y las reacciones y las críticas de los vecinos y compañeros de trabajo si se enteran de lo ocurrido.
 - Entreviste a las víctimas con mucho tacto. Reduzca al mínimo el número de veces que la víctima deba contar los detalles del delito a extraños. Si es posible, debe asignarse un solo agente del orden para la entrevista inicial y la investigación subsiguiente.
 - Ofrezca responder a cualquier pregunta adicional de la víctima y proporciónale toda la asistencia que pueda necesitar.
 - Anime a la víctima a recibir asesoramiento profesional. Explíquele que esta recomendación se basa en el beneficio que otras víctimas obtuvieron de dicho asesoramiento en el pasado. Así mismo, explique a la víctima que puede experimentar síntomas de estrés postraumático en los siguientes meses. Identifique a la víctima y remítala a los servicios de apoyo para que reciba asistencia.

IV. Víctimas infantiles

Antecedentes

La tasa de niños entre los 12 y los 19 años que han sido víctimas de delitos es mayor que la de cualquier otro grupo de edad. (Nota: No se recolectan los datos de los delitos cometidos contra los niños menores de 12 años). Además, de acuerdo con la Asociación Médica Americana, cerca de 1.100 niños mueren cada año por abuso y negligencia, mientras que 140.000 resultan lesionados. Los datos del Informe Uniforme sobre la Delincuencia (Uniform Crime Report) indican que cerca de 2.000 niños menores de 18 años fueron asesinados en 1996. Por último, el asesinato y el homicidio culposo son las causas de muerte de cerca del 17 por ciento de los niños menores de 19 años.

Cuando los niños son víctimas de un delito, su normal ajuste fisiológico y psicológico a la vida se ve trastornado. Además, deben enfrentar el trauma de haber sido víctimas de un delito una y otra vez en cada etapa de su desarrollo.

Las víctimas infantiles sufren tanto traumas físicos como emocionales a causa del delito. Cuando se informa de éste, se fuerza a los niños a entrar en el estresante mundo “adulto” del sistema jurídico penal. Los adultos –tal vez los mismos que fueron incapaces de proporcionarle protección al menor en primera instancia– son los responsables de que los niños recuperen la confianza en que existen lugares seguros a los que pueden ir y personas confiables a las cuales recurrir. Como agente del orden, usted puede desempeñar un papel clave en este proceso y disminuir la posibilidad de un trauma a largo plazo en las víctimas infantiles.

Consejos para responder a las víctimas infantiles

- Escoja un lugar seguro y confortable para entrevistar a las víctimas infantiles, como un centro de apoyo para menores. Si esto no es posible, escoja un sitio lo más cómodo posible. Tómese el tiempo necesario para establecer con la víctima un vínculo basado en la confianza y la comunicación.
 - Los niños en edad preescolar (de 2 a 6 años) se sienten más a gusto en casa – asumiendo que el abuso no se presentó allí– o en un ambiente muy familiar. Uno de los padres o algún otro adulto en quien el niño confíe debe encontrarse cerca.
 - En el caso de los niños en edad de asistir a la escuela primaria (de 6 a 10 años), no suele recomendarse la presencia de los padres, puesto que en esta edad los niños pueden mostrarse reacios a revelar información si creen que esto los va a “meter en líos” a ellos o a sus padres. Sin embargo, uno de los padres, o algún otro adulto en quien el niño confíe, puede encontrarse cerca, por ejemplo en otra habitación.
 - Los preadolescentes (niñas entre 10 y 12 años y niños entre 12 y 14 años) se encuentran influenciados por su grupo de edad y por lo general evitan la

supervisión de los padres. Por esta razón, pueden sentirse más a gusto si un amigo, o quizá el padre de un amigo, se encuentra cerca.

- Puesto que los adolescentes (por lo general jóvenes entre 13 y 17 años) pueden temer traicionar a sus compañeros, puede ser necesario entrevistarlos en un lugar seguro sin compañeros que estén cerca.
- Tenga en cuenta que los niños tienden a experimentar regresiones emocionales durante los momentos de estrés y actúan como si tuvieran menos edad. Por ejemplo, los niños de 8 años pueden chuparse el dedo.
- Use un lenguaje apropiado, de acuerdo con la edad de la víctima. Recuerde su propia niñez y trate de pensar como niño. Evite usar “medialengua”.
- Puesto que los niños sienten con frecuencia que pueden ser culpados por los problemas, convenga a los niños en edad preescolar y en edad de asistir a la escuela primaria de que no han hecho nada malo y de que no están “metidos en líos”.
- Sea consecuente con los términos que use y repita con frecuencia la información importante.
- Formule preguntas abiertas para asegurarse de que la víctima lo ha comprendido.
- Proceda con tacto cuando discuta asuntos de naturaleza sexual con preadolescentes y adolescentes, pues su vergüenza y vocabulario limitado pueden hacer que la conversación sea difícil para ellos. De la misma forma, no asuma que las víctimas, incluidos los niños en edad de asistir a la escuela primaria, conocen asuntos de naturaleza sexual tan bien como su lenguaje o aparente sofisticación pudieran indicar.
- Conserve una actitud imparcial y de empatía con las víctimas. Puesto que los niños en edad de asistir a la escuela primaria son especialmente susceptibles al reconocimiento, elogie su comportamiento con frecuencia y agrádzcales su ayuda.
- Recuerde que en los niños la capacidad de prestar atención es limitada. Esté alerta para detectar signos de que las víctimas se encuentran cansadas, inquietas o malhumoradas. Cuando entreviste niños en edad preescolar, considere la posibilidad de realizar una serie de entrevistas cortas en lugar de una entrevista única y extensa. También considere la conveniencia de posponer la entrevista hasta que la víctima haya disfrutado de una noche de sueño. Sin embargo, en este caso asegúrese de no esperar demasiado para entrevistar a la víctima si ésta se encuentra en edad preescolar, pues en esta etapa a los niños puede resultarles difícil separar los hechos relacionados con el delito de las experiencias posteriores.
- Anime a los niños en edad preescolar a que jueguen, pues para ellos el juego constituye un medio de comunicación común. Es posible que, al jugar, los niños se relajen y se muestren más comunicativos.

-
- Limite el número de entrevistas a las víctimas. Cite, para las entrevistas, al mayor número posible de funcionarios pertenecientes a los organismos oficiales que tengan competencia en el caso, incluyendo representantes de la oficina del fiscal, de los servicios de protección de menores y de los servicios de salud.
 - En lo posible, estimule la participación de las víctimas en las discusiones que impliquen toma de decisiones y resolución de problemas. Identifique y responda con paciencia a todas sus preguntas. Puede reducir la inseguridad y ansiedad de las víctimas si les explica el propósito de la entrevista y las prepara para lo que vendrá después, en especial en el caso de los niños en edad de asistir a la escuela primaria.
 - Muéstrese compasivo con las víctimas. El contacto con adultos afectuosos refuerza poderosamente la capacidad natural de adaptación de los niños.
 - Aunque la víctima inmediata es el niño, no olvide tranquilizar a los padres si éstos no han participado en el delito. Es necesario indicarles cómo pueden superar el problema, lo que pueden esperar y cómo hablar con su hijo.

V. Víctimas de la violencia en el hogar

Antecedentes

La violencia en el hogar es un delito, no un asunto de índole familiar, y así deben abordarlo las fuerzas del orden. Las estadísticas del Departamento de Justicia de los Estados Unidos indican que cerca del 20 por ciento de los homicidios se comete dentro del ámbito familiar o de las relaciones íntimas, y una de cada tres mujeres víctimas de homicidio es asesinada por alguien muy cercano a ellas. Además, alrededor del 28 por ciento de los crímenes violentos contra mujeres los cometen sus esposos o novios. Por último, cerca del 50 por ciento de la violencia en el hogar se da entre esposos y un 25 por ciento entre parejas que viven en unión libre; en ambos casos, el agresor suele ser el hombre y la víctima la mujer.

En los casos de violencia en el hogar, las tres responsabilidades principales de los agentes del orden son las siguientes: (1) proporcionar seguridad física y un lugar seguro a la víctima, (2) asistir a la víctima coordinando su remisión a los servicios de apoyo y (3) arrestar al agresor como lo requiere la ley.

A diferencia de lo que ocurre con la mayoría de los otros delitos, las víctimas de violencia en el hogar no suelen sufrir una amenaza súbita e impredecible contra su seguridad o sus vidas. La mayoría de las veces, la violencia en el hogar implica años de estrés y trauma personal, así como lesiones físicas. Por tanto, en los casos de violencia en el hogar, y en contraste con otros delitos, su capacidad para ayudar a las víctimas a enfrentar los abusos y a recuperarse de ellos puede ser limitada.

Consejos para responder a víctimas de la violencia en el hogar

- Puesto que los casos de violencia en el hogar presentan riesgos potenciales, de ser posible los oficiales deben llegar en pareja al lugar de delito. Preséntese y explique que se le llamó debido a un posible caso de lesión. Pida permiso para entrar a la residencia y asegurarse de que todo está en orden.
- Separe a las partes involucradas en el caso antes de entrevistarlas, aun si no muestran un comportamiento violento o si no están discutiendo cuando usted llegue al lugar de los hechos.
- Pregunte a las víctimas si desean que usted contacte a algún familiar o amigo.
- Evite juzgar a las víctimas o hacer comentarios sobre la situación. Las relaciones que involucran abusos se mantienen por muchas razones. Ofrecer consejo a la víctima en ese momento no resolverá este problema tan complejo.

-
- Aunque no haya niños presentes en ese momento, pregunte si los hay en la familia; si es así, averigüe dónde se encuentran. Tenga en cuenta que los niños se esconden o los esconden en estas circunstancias.
 - Aborde a los niños con afecto y amabilidad. Observe si presentan signos de trauma emocional o de angustia. Manténgase alerta para descubrir indicios físicos de maltrato infantil, pues algunas veces la violencia en el hogar está asociada a esta clase de delito.
 - Aun cuando no se presenten cargos por violencia en el hogar, invite a las partes a separarse por un corto período, al menos durante la noche. Si es posible garantizar la seguridad de la víctima en su casa, considere la posibilidad de pedirle al agresor que se retire. Aunque los agentes del orden suelen pedirles a las víctimas que salgan de su casa, esto trastorna sus vidas aún más, en especial cuando hay niños involucrados.
 - Convenza a las víctimas de que el propósito de su intervención no es empeorar la situación, sino ayudar a resolver el problema.
 - Proporcione a las víctimas información de referencia acerca de refugios para víctimas de violencia en el hogar y programas para mujeres maltratadas. Esto no debe hacerse en presencia del agresor.
 - Recuerde que la violencia en el hogar puede presentarse en relaciones que involucran a personas del mismo sexo.
 - Asegúrese de elaborar un informe concienzudo.

VI. Víctimas de choques automovilísticos relacionados con el alcohol

Antecedentes

De acuerdo con las estadísticas de la Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en Autopistas (NHTSA por su sigla en inglés) correspondientes a 1998, hay cerca de tres probabilidades sobre diez de que en algún momento de su vida una persona se vea involucrada en un choque automovilístico relacionado con el alcohol. En 1998, más de 305.000 personas resultaron heridas en choques automovilísticos en los que los agentes del orden reportaron la presencia del alcohol. La NHTSA estima que en 1999, 15.786 personas murieron en choques automovilísticos relacionados con el alcohol.

Por lo general, las víctimas de choques de tránsito ocasionados por conductores ebrios sufren secuelas graves y de larga duración. Una investigación patrocinada por el Instituto Nacional de Salud Mental concluyó que cinco años después del choque, la mayoría de las víctimas permanecía psicológica, física y financieramente afectada. A su vez, el 20 por ciento de las víctimas siente que su vida nunca será normal de nuevo.

El agente del orden que conozca la peculiar naturaleza de las lesiones y las muertes ocasionadas por choques automovilísticos relacionados con el alcohol siempre será recordado por las víctimas –o por los familiares de éstas– como alguien que supo ayudarles eficazmente. Además, no olvide que podría ser usted quien resultara muerto o herido a causa de un conductor ebrio. La conciencia de este hecho le dará la paciencia, la humildad y el coraje que necesita para enfrentar tales situaciones.

Consejos para responder a víctimas de choques automovilísticos relacionados con el alcohol

- Evite emplear palabras y frases que le resten importancia al trauma emocional y físico de la víctima. Por ejemplo, no use las expresiones “Al menos” y “Tiene suerte” en frases como “Al menos el conductor ebrio no iba a alta velocidad” o “Tiene suerte de estar vivo”. Estas palabras no tranquilizarán a la víctima, e incluso pueden hacerla enfurecerla. Las víctimas pueden encontrarse en estado de *shock* o sentir miedo, dolor, pánico y confusión; el insinuarles que tienen suerte o que fueron afortunadas no es apropiado en ese momento.
- Ayude al conductor víctima a enfrentar los sentimientos de culpa y fracaso. Cuando un pasajero ha resultado herido o muerto, con frecuencia el conductor se siente responsable por no haber evitado el choque con una decisión o una maniobra de último momento. De manera amable anime al conductor a enfrentar estos sentimientos mediante la razón y tratando de entender que probablemente el choque no podía evitarse. Explíquele que sus acciones de último momento tan sólo fueron una pequeña parte en la compleja secuencia de acontecimientos que llevaron al choque.

-
- Inste a las víctimas a obtener atención médica inmediata, aun si no presentan heridas visibles. Explíqueles que los choques relacionados con el alcohol son una de las causas principales de la lesión cerebral traumática (también conocida como lesión cerebral cerrada), en la cual el cerebro resulta lesionado sin que haya fracturas en el cráneo. Las víctimas que han sufrido esta lesión pueden no presentar síntomas inmediatos e interactuar normalmente con los agentes; sin embargo, más tarde las secuelas de la misma pueden trastornar sus vidas. A medida que se desarrollan los problemas de salud, es frecuente que las víctimas y los médicos olviden relacionarlos con el choque automovilístico. Si no se someten a un examen médico inmediatamente después del choque, es posible que estas víctimas jamás se percaten de que sus problemas se originaron a raíz de éste.
 - Esté preparado para encontrarse con sentimientos y declaraciones ambivalentes y conflictivos por parte de los pasajeros del vehículo del conductor ebrio. Puede ser difícil para ellos culpar al conductor si él o ella pertenece a su círculo de amigos o a su familia. Además, los pasajeros pueden mostrarse reacios a suministrar información por temor a las consecuencias penales que podría enfrentar el conductor que causó el choque.
 - Asegúrese de que su actitud y sus palabras reflejen el hecho de que conducir bajo los efectos del alcohol es un delito –con frecuencia violento– que ha cobrado muchas víctimas. Sus acciones y palabras deben reflejar su experiencia y convicción de que un conductor ebrio produce en sus víctimas consecuencias tan devastadoras como las de otros delitos violentos. El conducir bajo los efectos de alcohol es un delito, no un “accidente”: así como un robo, una violación o un asesinato no son accidentes, tampoco puede calificarse como tal la acción de conducir ebrio.
 - Prepárese para enfrentar reacciones emotivas y hasta hostiles por parte de las víctimas. Algunas veces, las víctimas creen firmemente que las fuerzas del orden no se toman muy en serio los delitos derivados del conducir bajo los efectos del alcohol, y pueden expresar sus opiniones ante usted. Mantenga una actitud imparcial y cortés mientras acepta las reacciones de las víctimas y las escucha expresar sus opiniones. No discuta o contradiga lo que le dicen. El escuchar con atención hace que las víctimas sientan que sus quejas son atendidas. Muéstrese comprensivo con su dolor y sufrimiento, pero no diga “Comprendo” cuando realmente nadie puede hacerlo.
 - Apoye a los miembros de la familia que deseen ver y pasar un tiempo con el cuerpo de su ser querido. A menudo, los familiares experimentan una profunda necesidad psicológica de acercarse al cuerpo de su ser querido tan pronto como sea posible y permanecer durante algún tiempo con éste. Muéstrese sensible ante el sufrimiento de la familia. Dado que los choques automovilísticos relacionados con el alcohol casi siempre causan lesiones violentas en el cuerpo de las víctimas, y puesto que esta imagen puede causar a los familiares un dolor devastador, su reacción inicial, movido por la compasión, puede consistir en negarles el acceso al cuerpo. Sin embargo, la negativa sólo ahonda el dolor de los familiares. En primera instancia, ofrézcase para ver el cuerpo en nombre de los familiares y suminístreles una descripción detallada.

Si éstos aún desean ver y estar con el cuerpo, respete su derecho a hacerlo. Abrazar y tocar el cuerpo del ser querido ofrece a los familiares la posibilidad de despedirse mientras el cuerpo aún se encuentra en su estado natural, antes de que la funeraria lo prepare. La visión del cuerpo puede ayudar a los familiares a aceptar la muerte de su ser querido.

- Sea cuidadoso y discreto al escoger sus palabras. Para muchos familiares, la distinción entre “morir” y “matar” cobra un significado importante después de una muerte causada por un choque relacionado con el alcohol. La palabra “morir” deja de lado el hecho de que la víctima falleció violentamente; la palabra “matar” significa quitar la vida de manera deliberada o imprudente.
- Busque y guarde en un lugar seguro los objetos personales de la víctima –tales como ropa y joyas– hallados en el lugar del choque. En una encuesta sobre la satisfacción con respecto al funcionamiento del sistema de justicia penal en los casos de choques relacionados con el alcohol, cerca de dos tercios de los encuestados se mostraron satisfechos con la investigación adelantada por las fuerzas del orden, pero muchos otros sentían que los agentes no habían protegido adecuadamente las pertenencias de las víctimas. Esta percepción fue una fuente de dolor y amargura.
- En la sección “Familiares de víctimas de homicidio” podrá encontrar consejos adicionales sobre la manera de dar respuesta a las necesidades de los familiares de víctimas muertas en choques automovilísticos relacionados con el alcohol.

VII. Familiares de víctimas de homicidio

Antecedentes

El homicidio es un delito con más de una víctima. No hay manera de preparar a los familiares para el día en que deban enterarse súbitamente de que un ser querido ha sido asesinado. Los familiares sufren la conmoción por la pérdida repentina de su ser querido y sienten rabia, pues éste no tenía por qué morir. El asesinato acaba con la confianza de los familiares en el mundo y con su fe en el orden social y la justicia.

Muchos familiares de víctimas de homicidio aseguran que el hecho más traumático de sus vidas ocurrió cuando se les notificó la muerte de su ser querido. Uno de los deberes más difíciles de los agentes del orden es notificar a la familia de la víctima de asesinato. Una notificación inadecuada puede prolongar el proceso de duelo de los familiares y retardar su recuperación del crimen durante años. En cambio, una notificación apropiada puede restablecer algo de la confianza y la fe de los familiares y ayudarles a iniciar una nueva vida.

Consejos para responder a los familiares de las víctimas de homicidio

- Entérese de los detalles que rodearon la muerte de la víctima del homicidio antes de notificar a los familiares. Con frecuencia, éstos desean conocer las circunstancias exactas de la muerte de su ser querido.
- Lleve consigo las pruebas de la identidad de la víctima de homicidio en caso de que los familiares nieguen su parentesco con ésta. Tenga en cuenta que la víctima puede haber llevado una vida desconocida para los familiares, como estar involucrada en drogas, en aventuras extramaritales o en relaciones homosexuales.
- Averigüe todo lo posible acerca de los familiares de la víctima antes de la notificación. Notifique primero al familiar más cercano.
- Haga las notificaciones personalmente.
- Realice la notificación en compañía de otra persona. Puede ponerse en contacto con voluntarios locales especialmente entrenados para este tipo de notificaciones a través de la iglesia local o del organismo de asistencia correspondiente. Así mismo, la Organización Nacional para Asistencia a Víctimas (800-879-6682) puede suministrarle información relativa a los voluntarios que se encuentren en su área.
- No lleve consigo los artículos personales de la víctima del homicidio cuando realice la notificación.
- Realice la notificación en un lugar privado, luego de que usted y los familiares se hayan sentado.

-
- Evite entablar charlas a su llegada. No dé rodeos para comunicar a los familiares la razón de su visita o para anunciarles la muerte de su ser querido. Por último, no utilice eufemismos para comunicarles la muerte del ser querido, tales como “Se fue”, “La perdimos”, “Expiró” o “Nos dejó”. Hable de modo directo y sin ambigüedades, pero sea compasivo al dar la notificación a los familiares. Diga, por ejemplo: “Hemos venido a comunicarles algo terrible. Su hija ha sido asesinada en el robo de un auto. Lo siento mucho”.
 - Pregunte a los familiares si desean que usted contacte a un miembro de la familia o a un amigo.
 - Una persona debe dirigir la notificación mientras que la otra observa con atención a los familiares con el fin de controlar aquellas reacciones que pudieran ser peligrosas para ellos o para los demás.
 - Acepte de manera imparcial y comprensiva la reacción de los familiares, sin importar su intensidad o su estoicismo. Los familiares pueden llorar de manera histérica, gritar, desmayarse, sentarse en silencio o entrar en *shock*.
 - Prepárese para enfrentar una posible reacción hostil de los familiares hacia usted como representante de las fuerzas del orden y evite responder a la defensiva o con descortesía.
 - Muéstrese comprensivo con el dolor y el sufrimiento de los familiares, pero no diga “Comprendo” cuando es evidente que nadie puede hacerlo.
 - Llame a la víctima por su nombre, por respeto a ésta y a los familiares. No use términos como “el difunto” o “la víctima”.
 - Escuche a los familiares y responda a todas sus preguntas.
 - Telefonee a otros familiares de la víctima si los familiares inmediatos de ésta se lo solicitan. Si es posible, haga gestiones para que alguien los acompañe antes de comunicarse con ellos. En caso contrario, pídeles que se sienten tan pronto como haya establecido contacto con ellos y antes de comunicarles la notificación. Pídeles permiso para que un vecino, un amigo o un consejero calificado los acompañe después de la notificación. Informe a cada persona que contacte el nombre de las personas que ya han sido notificadas.
 - Muestre respeto por las interpretaciones personales y las concepciones, religiosas o no, que tengan los familiares acerca de la muerte. No les imponga sus creencias personales sobre la muerte diciendo, por ejemplo: “Se encuentra en un mejor lugar ahora”.
 - Explique a los familiares que cada persona asume el duelo de manera diferente. Anímelos a comprenderse y a apoyarse mutuamente.

-
- Antes de irse, asegúrese de que alguien acompañe a los familiares y de que éstos sepan cómo contactar a los servicios de apoyo.

VIII. Centros de apoyo nacionales para víctimas

Según el caso, suministre a las víctimas los siguientes números de los centros de apoyo nacionales y de las líneas directas de información:

Battered Women's Justice Project
(Albergue de la Justicia para Mujeres Maltratadas)
(800) 903-0111

Bureau of Indian Affairs
Indian Country Child Abuse Hotline
(Oficina de Asuntos Indígenas
Línea de Atención contra el Abuso Infantil en Territorios Indígenas)
(800) 633-5155

Childhelp USA/Forrester National Child Abuse Hotline
(Childhelp USA/Línea Nacional de Atención Forrester contra el Maltrato Infantil)
(800) 422-4453; (800) 222-4453, TDD

Family Violence Prevention Fund/Health Resource Center
(Fondo de Prevención de la Violencia Familiar/Centro de Información de la Salud)
(800) 313-1310

Justice Statistics Clearinghouse
(Centro de Información de Estadísticas de la Justicia)
(800)732-3277

Juvenile Justice Clearinghouse
(Centro de Información de la Justicia Juvenil)
(800) 638-8736

Mothers Against Drunk Driving
(Madres contra la Conducción en Estado de Embriaguez)
(800) 438-6233

National Center for Missing and Exploited Children
(Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados)
(800)843-5678; (800) 826-7653; TDD

National Center For Victims of Crime
(Centro Nacional para Víctimas de la Delincuencia)
(800) 394-2255

National Children's Alliance
(Alianza Nacional de los Niños)
(800) 239-9950

National Clearinghouse for Alcohol and Drug Information
(Centro Nacional de Información sobre Alcohol y Drogas)
(800) 729-6686; (800) 487-4889, TDD; (800) 735-2258, personas con deficiencias auditivas

National Clearinghouse on Child Abuse and Neglect
(Centro Nacional de Información sobre Maltrato y Abandono Infantil)
(800) 394-3366

National Criminal Justice Reference Service
(Servicio de Consulta de la Justicia Penal Nacional)
(800) 851-3420; (800) 787-3224, TDD

National Criminal Justice Reference Service
(Servicio de Consulta de la Justicia Penal Nacional)
(800) 851-3420; (800) 787-3224, TDD

National Organization for Victim Assistance
(Organización Nacional para Asistencia a Víctimas)
(800) 879-6682

National Resource Center on Domestic Violence
(Centro Nacional de Información sobre la Violencia en el Hogar)
(800) 537-2238; (800) 553-2508, TDD

Office for Victims of Crime Resource Center
(Centro de Información de la Oficina para Víctimas del Crimen)
(800) 627-6872; (877) 712-9279, TTY

Parents of Murdered Children
(Padres de Niños Asesinados)
(888) 818-7662

Rape, Abuse & Incest National Network
(Red Nacional contra la Violación, el Abuso y el Incesto)
(800) 656-4673

Resource Center on Domestic Violence, Child Protection,
And Custody
(Centro de Información sobre Violencia en el Hogar, Protección del Niño y Custodia)
(800) 527-3223

IX. Directorio de servicios para víctimas

Las instituciones y organizaciones públicas y privadas que se listan a continuación están preparadas para asistir a las víctimas sin costo alguno:

Institución/organización	Teléfono
Fuerzas del orden	
Oficina del Comisario	
Departamento de Policía	
Otros	
Legales	
Oficina del Fiscal	
Oficina de Asistencia a Víctimas/Testigos	
Oficina del Secretario del Tribunal	
Oficina Estatal de Compensación/Asistencia	
Otros	
Servicios Sociales/Grupos de Apoyo	
Servicios de Salud Mental	
Centro de Tratamiento de Alcoholismo/Drogadicción	
Centro de Protección Infantil/Adultos	
Grupos de Apoyo	
Otros	
Servicios de Urgencia	
Centro de Intervención para Crisis	
Centro de Crisis por Violación	
Albergues	
NOTAS:	

Servicios prestados
Fuerzas del orden
Legales
Servicios Sociales/Grupos de Apoyo
Servicios de Urgencia
NOTAS:

La Asociación Nacional de Comisarios preparó este Directorio.



Respuesta primaria para víctimas de la delincuencia

Manual para los agentes del orden
sobre la manera de abordar y ayudar a

Víctimas de edad avanzada
Víctimas de ataque sexual
Víctimas infantiles
Víctimas de violencia en el hogar
Víctimas de choques automovilísticos relacionados con el alcohol
Familiares de víctimas de homicidios

Para obtener ejemplares de esta guía y/o información adicional, por favor contacte al

Centro de Información de la Oficina para Víctimas del Crimen (OVCRC)
P.O. Box 6000
Rockville, MD 20849-6000
Teléfono: 1-800-627-6872 ó 301-519-5500
(TTY 1-877-712-9279)

Ordene publicaciones en línea de la OVC en www.puborder.ncjrs.org.
Envíe sus preguntas por email a: askovc@ojp.usdoj.gov.

Envíe sus comentarios sobre este servicio a: tellncjrs@ncjrs.org.

Mencione la publicación número NCJ 189631