

## **APOYOS E INVESTIGACION PSICOLOGICA**

La incorporación del tema de los derechos humanos a la problemática social ha hecho surgir nuevos requerimientos en el ámbito de la justicia.

En este sentido son ejemplificadores los acuerdos alcanzados en el Séptimo Congreso de Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, realizado en 1985 en Milán, Italia.

En este Congreso hubo consenso para emitir una “Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder”, la cual señala, entre otros aspectos, que:

“Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autónomos. (...) Se proporcionará al personal de policía la capacitación necesaria para hacerlo receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida”.

Al respecto, la evidencia empírica señala que la pérdida de propiedades personales y el daño físico, generalmente percibido como el aspecto más severo de la victimización, puede ser el menos importante en relación al daño psicológico que padece la víctima.

Pero no es sólo por la línea del sistema democrático y de los derechos humanos que se ha de llegar a una nueva perspectiva de la justicia social. La modernización en este ámbito se traduce en la capacidad de incorporar los nuevos conocimientos científicos y la tecnología adecuada para el cumplimiento de sus objetivos.

Las víctimas del crimen y la violencia han sido por largo tiempo poco atendidas, sufriendo la humillación adicional de observar cómo la sociedad realiza acciones encaminadas a aprehender, enjuiciar, encarcelar, rehabilitar y estudiar al criminal, pero casi nada se ha hecho para compensar, rehabilitar y estudiar a la víctima.

Las diversas modalidades delictivas generan paralelamente una multiplicidad de víctimas que requieren de un trato digno y una reparación justa. Aun cuando

los delitos pueden ser de muy diversa índole, todas las víctimas sufren en mayor o menor grado, de manera física, psicológica, social, económica y familiar, a consecuencia de la agresión delictiva.

Existen dos corrientes teóricas que explican la presencia del estrés: una como consecuencia de la violación de la organización central de la personalidad padecida por la víctima, y otra por falta de seguridad, la injusticia y el sentimiento de vulnerabilidad ante cualquier agresión.

El estrés y conmoción que desencadena el delito llegan a tener, generalmente, consecuencias de tal gravedad que modifican y transforman la vida del afectado y de su familia.

En lo relativo a la esfera psicológica, dependiendo del tipo de delito y la vulnerabilidad de la persona, el impacto de la violencia puede provocar la pérdida de la habilidad de controlar su vida, el aislamiento, inmovilización, desvalorización social, miedo, inseguridad, ansiedad, depresión, ira, resentimiento; en síntesis, trastornos y desorganización que conducen a intensas crisis. Por ejemplo, durante el período posterior a una violación, la primera fase aguda se caracteriza por un choque, desmayo y ansiedad, que dura unos días o hasta semanas. La segunda fase de adaptación al entorno incluye el regreso a la rutina normal y la expresión temporal de sentimientos sobre la violación en un intento por reducir la ansiedad y manejar la intensidad de los sentimientos. La etapa final de integración y resolución suele empezar con el resurgimiento de sentimientos equilibrados y la necesidad de hablar. En este momento es importante lograr que la víctima penetre en sus sentimientos, desarrolle y acepte la perspectiva de sí misma, incluyendo la experiencia de la violación y resolviendo sus sentimientos sobre el agresor.

Es por eso que el sujeto pasivo de un delito debe recibir ayuda externa en el manejo de cada fase de la crisis y poseer la información necesaria sobre reacciones emocionales esperadas y ayuda para enfrentar los sentimientos de ira, humillación y angustia.

Durante el proceso terapéutico, resulta esencial trabajar sobre el significado específico del evento en los aspectos cognitivos y afectivos, de tal manera que se ayude al paciente a elaborar estrategias para superar el impacto y lograr la recuperación.

Es relevante, en este contexto, tomar en cuenta la capacidad de las personas que, necesariamente, entablan contacto con la víctima durante la primera fase. Tal es el caso de la policía. De su conducta depende, en buena medida, el grado de severidad del estrés y la posibilidad de recuperación de la víctima.

Por lo que respecta a quienes tienen el contacto posterior con la víctima (clero, médicos, trabajadores sociales y otros), también deben contar con información útil para brindar la ayuda necesaria.

Las prioridades de la PGJDF están basadas en brindar el apoyo requerido para satisfacer las necesidades que la sociedad tiene respecto a su seguridad personal y resguardo de sus bienes materiales; velar por restituir cualquier ruptura o quiebre que se produzca en el ámbito de la seguridad ciudadana y,

fundamentalmente, proteger los derechos naturales de la víctima, ya que, en la medida en que se confundan las expectativas ciudadanas, sea por la ineficiencia en las investigaciones o por la incapacidad de restituirle a la víctima su situación material, emocional o psicológica, dejará de cumplir sus funciones como institución de servicio público

Por ello, los Agentes del MPE y de la Policía Judicial Especializada, psicólogos, trabajadores sociales, personal de urgencia y enfermería, que entran en contacto con la víctima de un delito, deben tener elementos suficientes para proporcionar la primera ayuda psicológica (escuchar sin imponer su punto de vista a medida que la víctima describe su experiencia, identificar a las víctimas y familiares que tengan necesidad de servicios psicológicos que vayan más allá de la asistencia elemental, entre otras).

Para atender todos estos casos, la Unidad de Ciencias del Comportamiento del MPE desarrolló diversos programas de entrenamiento ofreciendo un modelo distinto para la intervención en la crisis de las víctimas de delitos y del personal del MPE y de apoyo en la investigación a través de perfiles psicológicos de delincuentes:

- 1.- Servicio de atención a víctimas de delitos.
- 2.- Atención psicológica al personal del MPE.
  - Servicio de evaluación y detección periódica.
  - Servicio de prevención y apoyo psicológico.
- 3.- Servicio de perfiles psicológicos de criminales.

1.- Servicio de atención a víctimas de delitos.

#### Fundamentos.

Está orientado a brindar apoyo psicológico de urgencia a individuos que, a través de las instancias pertinentes del MPE, han sido detectados como víctimas de un delito. Tiene como propósito fundamental facilitar el retorno al estado de equilibrio psicológico del individuo y de esta manera podrá colaborar eficazmente en el proceso de la investigación criminalística. Asimismo, determinará, a través de una evaluación integral, el nivel de riesgo en la víctima de presentar subsecuentemente secuelas psicológicas derivadas del evento delictivo al que se vio expuesto y así poder canalizarlo oportunamente a otras instancias de atención psicológica donde se le brinde el apoyo requerido.

En este sentido, se requirió el desarrollo de programas de entrenamiento para Agentes del MPE y de la Policía Judicial en los que se sistematiza el modelo a seguir durante la intervención en crisis.

En relación con la problemática de la víctima de un delito se llevaron a cabo diversos cursos cuyos contenidos están basados en el manejo de la entrevista inicial, obtención de información, sensibilización para el trato cuidadoso, com-

prensión de su conducta, manejo de situaciones de crisis, capacitación para remitir al afectado al organismo adecuado y habilitación para efectuar labores preventivas del delito en el ámbito de la comunidad.

En coordinación con otros organismos se desarrollaron actividades de capacitación al personal, de tal manera que se establezca un intercambio continuo de conocimientos y agilización de atención a la víctima.

Por lo que respecta al Poder Judicial, se establecerá una comunicación directa con los Jueces, de tal manera que se reconozca la importante labor de cada uno. Esto implicará que los Magistrados podrán solicitar pericias tendientes a restablecer los daños psicosociales en la víctima, interceder por quienes padezcan importantes trastornos de orden psicológico derivados del delito y lograr ante el Tribunal la postergación de careos y otras diligencias que aparezcan contraindicadas en ese momento desde el punto de vista terapéutico.

#### Objetivos.

- Proporcionar ayuda psicológica de urgencia (intervención en crisis) a víctimas de delitos que hayan sido detectadas por las instancias pertinentes del MPE.
- Propiciar la colaboración de las víctimas en los procesos de investigación criminalística relacionados con el delito sufrido, al fomentar el restablecimiento de un estado de equilibrio psicológico en el individuo.
- Realizar una evaluación psicológica integral de la víctima, con el propósito de determinar el nivel de riesgo y vulnerabilidad a presentar secuelas psicológicas (estrés postraumático) y canalizarlo, en caso de alto riesgo, a instancias pertinentes que ofrezcan apoyo psicológico especializado.
- Capacitar al personal del MPE para el desarrollo de su sentido receptivo, de tal manera que reconozcan con claridad los procesos de desequilibrio psicológico de las víctimas garantizándoles una ayuda apropiada y oportuna.

#### Procedimiento General.

- Atendiendo a la solicitud de los Agentes del Ministerio Público y Supervisores de los Agentes de la Policía Judicial Especializada, la Unidad de Ciencias del Comportamiento del MPE llevará a cabo una entrevista inicial con el individuo que haya sido víctima del delito e informará a las autoridades que correspondan sobre el estado psicológico que guarda. De acuerdo a los resultados, se establecerá el curso de acción más apropiado para lograr una estabilización en el afecto y cubrir sus necesidades a través del trabajo en equipo multidisciplinario: atención médica, trabajo social, protección física, restitución social.
- Se proporcionarán servicios de atención a la víctima (terapia de duelo, relajación sistemática, terapia de apoyo) tendientes a restablecer el estado

de equilibrio psicológico y prevenir secuelas postraumáticas. También se brindará apoyo emocional para facilitar que la víctima participe responsablemente en el proceso de investigación criminalística dirigido a establecer el delito al que fue objeto.

- Se instrumentará una evaluación psicológica integral del individuo afectado para conocer los riesgos y secuelas psicológicas postraumáticas y, en caso necesario, se elaborará conjuntamente con las autoridades del MPE una recomendación para canalizarlo a las instancias pertinentes.
- Se ofrecerá al personal del MPE un curso-taller de capacitación sobre la problemática de las personas afectadas por delitos. El contenido de este curso estará dirigido al manejo de la entrevista inicial con la víctima, obtención de información, trato cuidadoso, comprensión de su comportamiento y reacciones emocionales, manejo en situaciones de crisis, mecanismos para solicitar el apoyo de la Unidad de Ciencias del Comportamiento del MPE, así como habilitación para efectuar labores de prevención delictiva en el ámbito de la comunidad.
- Se desarrollarán una serie de actividades en coordinación con otras instancias que cumplan misiones complementarias al fenómeno delictivo en cuestión, para lograr un intercambio periódico de conocimientos y agilización de atención a la víctima al ser derivada de una instancia a otra.
- Se reportará la cobertura de atención a las víctimas y los resultados de las intervenciones llevadas a cabo.
- Se establecerá y administrará una base de datos computarizada sobre la atención a víctimas de delitos, dando acceso a las instancias pertinentes.

## 2.- Atención psicológica al personal del MPE.

### Fundamentos.

Las situaciones cambiantes de la vida cotidiana propician que los individuos experimenten trastornos psicofisiológicos conocidos como estados de estrés que, de no controlarse pueden generar en la persona malestares físicos, psicológicos y deficiencias o confusiones en su conducta. Los estados de estrés se originan por diversas causas, tales como, carestía económica, competencia laboral, dificultades en la transportación, inseguridad pública, agobio emocional, contaminación. Todo esto conlleva a un estado de nerviosismo que fomenta, entre otros, el tabaquismo, alcoholismo, drogadicción, agresividad, cambios frecuentes de trabajo, alteraciones en el sueño, ausentismo laboral, aislamiento social y, sobre todo, diezma completamente el funcionamiento eficaz del sujeto ante diferentes escenarios y situaciones.

Las labores del personal del MPE generan altos niveles de estrés, ya que su desempeño se centra en la represión y castigo por los enfrentamientos constantes y cotidianos que realizan durante el ataque a la delincuencia y, de manera simultánea, de ayuda a la comunidad. Esta dualidad de roles resulta difícil de

armonizar principalmente por lo desgastante, sobre todo, en los aspectos emocionales.

A juzgar por lo anterior, el trabajo de apoyo psicológico en la CGMPE consiste en evaluar las áreas que la conforman para conocer las incidencias del estrés laboral y apoyar con este servicio, cuya aplicación oportuna contribuye a mantener la salud física y el equilibrio emocional en Agentes del MPE y de la Policía Judicial.

En el ámbito institucional, la labor está dirigida a sensibilizar y concientizar a los Agentes y Policía Judicial del MPE en el reconocimiento de la presencia de alteraciones psicológicas con la finalidad de que acudan al servicio psicológico en forma oportuna evitando disfunciones en su desempeño laboral. A su vez, se les proporcionará información respecto a los diferentes tipos de padecimientos psicológicos que son atendidos por profesionales especializados, así como aclararles ideas distorsionadas y prejuicios acerca de la labor y funciones de la psicología.

- Servicio de evaluación y detección periódica.

#### Funciones.

- Evaluar e identificar periódicamente los factores de riesgo percibidos (v.g. altos niveles de estrés, desilusión laboral, exposición a situaciones de crisis, amenazas físicas y/o psicológicas), que hacen a los Agentes de la Policía Judicial y del Ministerio Público Especializados más propensos a sufrir daños físicos y psicológicos, así como a cometer actos de abuso de autoridad, uso y abuso de drogas, criminalidad y corrupción que, en su conjunto, afecten su rendimiento y eficiencia laboral, familiar y personal, con el fin de prescribir acciones preventivas y de remedio correspondiente.
- Identificar y evaluar las redes y recursos de apoyo social (v.g. membresía a clubes, asociaciones culturales, recreativas, amistades, familiares) y las destrezas de afrontamiento (asertividad, destrezas sociales) con que cuentan y hacen uso los Agentes del Ministerio Público y de la Policía Judicial Especializados, para afrontar y atenuar los factores de riesgo que inciden en las áreas personal, familiar y laboral, con el fin de su fortalecimiento e incremento continuos.
- Elaborar los perfiles psicológicos para apoyar la selección y/o reubicación del personal del MPE.
- Elaborar, traducir, adaptar, estandarizar y pilotear los instrumentos y materiales de detección, evaluación y apoyo para mejorar la calidad del personal del MPE.
- Coordinar, programar, supervisar y asesorar la operación de los servicios de detección y evaluación periódica de corte psicológico al personal del MPE.

- Supervisar la selección, recopilación, aplicación y evaluación de instrumentos empleados, así como la captura y procesamiento de los datos generados de sus aplicaciones.
- Elaborar los informes de progreso (evaluativos y de funcionamiento) sobre los servicios de detección y evaluación.
- Prescribir y canalizar al área de servicios de prevención y/o tratamiento psicológico a quienes lo requieran, de acuerdo con los resultados del área de servicios de evaluación y detección periódica.
- Planear, desarrollar y/o actualizar, en coordinación con el Jefe de la Unidad, los manuales de organización y procedimientos de los servicios de evaluación y detección periódica.
- Delimitar y actualizar, de manera permanente, la estructura de indicadores de riesgo psicosocial y problemática psicológica que, de acuerdo con la literatura científica y evidencia existente, afectan a los miembros del MPE en las áreas laboral, familiar y social.
- Seleccionar y capacitar, en coordinación con el responsable del área de prevención y tratamiento psicológico y de los terapeutas evaluadores, en lo relativo a los servicios de detección y evaluación.
- Solicitar a las autoridades correspondientes giren sus instrucciones para que el personal a su cargo asista a las evaluaciones periódicas programadas por el área.
- Informar a las autoridades correspondientes acerca del personal que asistió a las evaluaciones periódicas programadas.
- Proporcionar a las autoridades correspondientes la información sobre los resultados de las evaluaciones periódicas efectuadas al personal a su cargo.

#### **Facultades.**

**Hacer recomendaciones a las autoridades competentes, en cuanto a:**

- Conveniencia o inconveniencia de contratar personal con base en los indicadores de tipo psicológico contemplados en los perfiles correspondientes.
- Conveniencia de hacer movimientos del personal, tales como bajas, suspensiones temporales, cambios de horario, de área de adscripción, disminución y/o aumento de rutinas, funciones, asignaciones laborales, etcétera, con base en las evaluaciones periódicas efectuadas.
- Necesidad de que el personal asista a servicios de prevención y/o tratamiento de índole psicológico, de acuerdo a las evaluaciones periódicas efectuadas.
- Áreas problema que deberán ser consideradas dentro de los servicios de prevención y/o tratamiento psicológico para el personal, con base en las evaluaciones periódicas efectuadas.

## **MINISTERIO PUBLICO ESPECIALIZADO**

- Respeto de la confidencialidad de la información obtenida durante las evaluaciones periódicas, a excepción de aquéllas que por su naturaleza pongan en peligro la integridad física de la persona o de quienes la rodean o, en su defecto, el nombre de la Institución.
- Servicio de prevención y apoyo psicológico.

### **Funciones.**

- Impartir cursos de capacitación a Jefes de División, Subjefes, Ministerios Públicos y Policías Judiciales del MPE que orienten y permitan preservar y desarrollar habilidades para fomentar su salud psicológica.
- Evaluar la efectividad y el nivel de satisfacción de los cursos y talleres impartidos por parte de los asistentes del MPE.
- Integrar en el banco de datos los resultados de cada uno de los cursos y talleres impartidos.
- Reportar a las autoridades correspondientes dichos resultados.
- Impartir terapias de intervención psicológica acordes al tipo de problemática que presenten los elementos del MPE o familiares que requieran de este servicio.
- Integrar en los expedientes correspondientes el nivel de avance obtenido, correlacionándolo con el número de sesiones para cada uno de los que acudan a recibir este servicio.
- Integrar en la base de datos aspectos cuantitativos respecto a la demanda, el tipo de servicios, el número de sesiones impartidas, así como los resultados de mejoría psicológica.
- Reportar a las autoridades pertinentes dichos resultados.
- Estructurar y difundir en eventos de alta calidad académica, los resultados obtenidos en la instrumentación de los servicios psicológicos del MPE.

### **Facultades.**

- Solicitar la asistencia al servicio de apoyo psicológico, al personal del MPE que haya sido detectado en la evaluación periódica como un elemento que necesite intervención psicológica; o bien, que haya sido detectado por Jefes y Subjefes de División como problemático en su desempeño laboral.
- Sugerir a Jefes y Subjefes de División el cambio de horario y funciones desempeñadas a quien esté bajo tratamiento psicológico.
- Sugerir el cese temporal o total de trabajadores que estén bajo tratamiento psicológico debido a la seriedad del riesgo y consecuencias posibles.



- Solicitar a Jefes y Subjefes de División información del desempeño laboral de trabajadores que acudan al servicio psicológico, cuando esto sea necesario.
- Solicitar a las autoridades correspondientes proporcionar a los trabajadores del MPE el tiempo necesario para su asistencia a cursos, talleres o terapias psicológicas dentro de su horario laboral, sin que esto afecte la estructura de los procesos del MPE.
- Proporcionar a las autoridades pertinentes la retroalimentación necesaria respecto a situaciones que pudieran afectar el desempeño laboral.
- Solicitar la asistencia de familiares y/o de jefes al servicio de apoyo psicológico cuando se trate de excepciones a la confidencialidad del servicio: maltrato infantil, intento suicida e intento homicida.
- Aportar a las autoridades correspondientes sugerencias en cuanto a la organización laboral que puedan evitar o disminuir los conflictos.
- Solicitar a las autoridades pertinentes información respecto al tipo de servicios psicológicos que consideren necesario poner en práctica para responder a sus necesidades.

### 3.- Servicio de perfiles psicológicos de criminales.

#### Fundamentos.

Como apoyo a las investigaciones criminalísticas que desarrolle el personal del MPE de la PGJDF, el Departamento de Psicología ofrecerá un servicio de elaboración de perfiles psicológicos de delincuentes.

Los perfiles psicológicos son una herramienta que ayuda a determinar el tipo de personalidad de un criminal. Se basa en ciertas características o factores de singularidad que distinguen, de la población en general, a ciertos individuos que cometen un crimen.

Al elaborar un perfil, es preferible tener acceso a la escena del crimen antes de que ésta haya sido alterada; en la mayoría de los casos, esto es imposible. Casi siempre, los responsables de los perfiles reciben la información sin estar presentes en el sitio del crimen. Los informes de investigación consisten en reportes de la autopsia, fotos detalladas del cuerpo de la víctima, de la escena y del área circundante; así como el plano ilustrativo de la última ubicación conocida de la víctima y cualquier información relativa a sus actividades.

En el caso de asesinatos, las pistas de tales factores de singularidad se localizan en el cuerpo de la víctima y en la escena, ya sean el grado y la ubicación de las mutilaciones, el tipo de arma usada, la causa de muerte y la posición del cuerpo. La preparación de un perfil se centra en la búsqueda de pistas que indiquen la configuración más acercada a la personalidad del delincuente.

Recientemente, se han comenzado a usar los perfiles psicológicos no sólo en las fases iniciales de la investigación. Los psicólogos utilizan estos perfiles para

asesorar a los cuerpos policiacos sobre las técnicas para interrogar las diferentes clases de acusado.

El perfil psicológico es una herramienta útil, pero no debe ser causa para alterar, suspender o reemplazar los procedimientos de investigación tradicional. Por otro lado, es importante que no se tome el perfil psicológico de forma totalmente literal; esto es, no se debe limitar la investigación policiaca exclusivamente a las personas que tengan las características del perfil. Un perfil psicológico sirve para describir un arquetipo, no para señalar un individuo en particular.

#### Objetivos.

- Elaborar perfiles psicológicos de delinquentes que se sospecha hayan cometido un crimen, así como también de la personalidad del individuo que con mayor probabilidad estuvo involucrado en un crimen en el cual no existen aun sospechosos o detenidos.
- Asesorar al personal del MPE (Agentes del MPE y de la Policía Judicial Especializada), con base en los perfiles psicológicos elaborados, sobre las estrategias y técnicas pertinentes para llevar a cabo interrogatorios de los detenidos o probables responsables.
- Desarrollar un banco de información computarizado de perfiles psicológicos y modus operandi de delinquentes accesible y útil para el personal del MPE.
- Impartir periódicamente cursos-talleres para el personal del MPE que los familiarice con las características y uso del perfil psicológico, y los capacite para obtener la información que se requiere para la elaboración de los mismos.
- Establecer acuerdos de colaboración con diversas instancias de la PGJDF (Servicio Médico Forense, Servicios Periciales) para recabar información que permita la integración de perfiles psicológicos basados en el mayor número de indicadores y pistas.

#### Procedimiento General.

- En atención a la solicitud de las autoridades del MPE, el personal de la Unidad de Ciencias del Comportamiento de esa área elaborará perfiles psicológicos de los posibles delinquentes involucrados en un crimen, así como de los probables responsables de cierto hecho delictivo.
- En colaboración con las instancias que inciden en la investigación, la Unidad de Ciencias de Comportamiento del MPE recabará toda la información posible sobre el crimen perpetrado, incluyendo: visita al sitio del crimen, observación de los interrogatorios, revisión de los expedientes, de los reportes del Servicio Médico Forense y de Servi-

cios Periciales, así como entrevistas al personal del MPE responsable del seguimiento del caso.

- Atendiendo a la solicitud de las autoridades, la Unidad de Ciencias del Comportamiento del MPE asesorará al personal del MPE en las técnicas de interrogatorio con base en el perfil psicológico del probable responsable.
- Se ofrecerá al personal del MPE cursos-talleres sobre los perfiles psicológicos de criminales, sus características y usos, capacitándolos para obtener la información que se requiere para la elaboración de los mismos.
- Se proporcionará acceso al personal del MPE al banco computarizado de perfiles psicológicos de delincuentes que integrará la Unidad de Ciencias del Comportamiento del MPE.
- Se harán recomendaciones, basadas en perfiles psico-conductuales específicos, sobre el curso de la investigación judicial.