LA VÍCTIMA: INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL. TIPOS DE VICTIMIZACIÓN. EFECTOS DEL DELITO EN LA VÍCTIMA. CLASES DE VÍCTIMA. EL MIEDO AL DELITO. POLICÍA Y VÍCTIMA.

1. LA VÍCTIMA: INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL.

La Criminología ha estado en general dominada por teorías globales o de "rango medio", por ejemplo, sobre factores económicos, sociales y culturales que determinan o condicionan el nivel de delincuencia en la sociedad. Sin embargo, este tipo de explicaciones globales no suelen colmar las expectativas de las víctimas del delito. La víctima nos presenta dos preguntas mucho más concretas: ¿por qué tuvo que tocarme a mí?, y ¿cómo evito que esto vuelva a pasar?

En noviembre de 1985 la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó una declaración de Principios Básicos sobre las Víctimas de los Delitos, enunciados con motivo de celebrarse en agosto de ese mismo año el séptimo congreso sobre prevención y tratamiento de los delincuentes. Su punto primero dice así: "La palabra víctima se refiere a las personas que, ya sea de forma individual o colectiva, han sufrido algún daño, incluyendo las lesiones físicas o mentales, el sufrimiento emocional, la pérdida económica o una violación de sus derechos fundamentales, a través de actos u omisiones que conculcan las leyes penales". Y en el punto segundo: "Una persona puede ser considerada víctima, según esta declaración, con independencia de si el delincuente es identificado, arrestado, procesado o condenado, o de si hay una relación familiar entre él y su víctima.

El término 'víctima' también incluye, si resulta apropiado, la familia inmediata o las personas dependientes de la víctima directa, así como las personas que han resultado dañadas al intentar asistir a las víctimas o que han intervenido para prevenir la victimización". La declaración de Naciones Unidas no hizo sino recoger de forma oficial la preocupación que las víctimas del delito han venido suscitando en los últimos treinta años, tanto entre los poderes públicos (si bien de forma siempre rezagada con respecto a las necesidades de la sociedad), como entre los criminólogos.

Hoy en día podemos decir, sin temor a equivocarnos, que estamos asistiendo al desarrollo de un área de aplicación profesional de primera magnitud, ante la cual es necesario que los estudiantes y profesionales reaccionen con presteza para dar una respuesta cumplida y urgente. Se puede, en la actualidad, distinguir entre cuatro tendencias que se corresponden con las diferentes áreas de investigación y aplicación de esta disciplina.

Son las siguientes:

La primera se concentra en la atención a la persona victimizada, especialmente en la ayuda psicológica y psiquiátrica a la víctima de un delito violento o sexual. La agresión puede tener efectos tardíos, en forma de depresiones, ansiedad, alteraciones del sueño y otros problemas psíquicos. Dichos trastornos se resumen bajo la etiqueta "Trastorno de estrés post-traumático".

Estos estudios clínicos han sido importantes para entender y mejorar la atención a la víctima del delito.

La segunda es la investigación empírica sobre el fenómeno de la victimización. Se han realizado encuestas en más de 50 países del mundo para establecer la frecuencia del delito y las circunstancias que lo rodean (UNICRI, 1993). Estos estudios han sido importantes para elaborar teorías sobre la victimización, y políticas para prevenirla. Recientemente se vienen desarrollando estudios que buscan también definir cuáles son los factores que promueven la resiliencia a la victimización, tal y como se llevan a cabo en el ámbito de la resiliencia frente al delito.

La tercera es la preocupación sobre la suerte de la víctima en el proceso penal. El Estado ha asumido el papel de la víctima durante el proceso penal, para después olvidarse de ella. Los sentimientos y perspectiva de la víctima sobre el suceso vivido y lo que espera de la intervención de la justicia son aspectos importantes de análisis. La presunción de inocencia y el derecho a un abogado de oficio garantizan los derechos del autor frente al juicio penal. Posteriormente, en el cumplimiento de la condena, el juez de vigilancia penitenciaria tutela que no se conculquen sus derechos mientras está preso. En contraste, los derechos de la víctima se encuentran en un segundo plano.

2. TIPOS DE VICTIMIZACIÓN ¿VÍCTIMAS IDEALES?

Aquí no se trata propiamente de una teoría, sino de una perspectiva teórica, que destaca el papel de los medios de comunicación y de las instituciones de control del Estado en la creación de unos estereotipos “claros y limpios” de lo que constituye un delincuente y una víctima.

El criminólogo Nils Christie (1982), se pregunta cuál sería la víctima ideal, y llega a la siguiente conclusión: “Una señora mayor regresa a su casa a mediodía después de haber visitado a su hermana enferma. Le obstruye el camino un hombre fuerte y brutal, que le golpea sobre la cabeza y le quita su bolso de mano. El bolso contiene todo su dinero (la mensualidad de la seguridad social) y él lo roba para comprarse drogas”. Así tenemos la víctima más adecuada para despertar nuestra compasión y simpatía.

El caso tiene, según Christie, las cinco características siguientes:

1. Da lástima. Personas vulnerables, como niños, mujeres y mayores, son más aptos para el papel de víctima.
2. La víctima realizó una tarea honorable (cuidar a su hermana).
3. Estaba en un lugar irreprochable: en la calle a plena luz del día. Por la noche ya no es tan ideal.
4. El delincuente era fuerte y malo.
5. No se conocían mutuamente. La víctima ideal nos ayuda a obtener la correspondiente visión del delincuente también ideal, en el sentido de arquetípico: lo bueno y lo malo se oponen nítidamente y podemos sentirnos más tranquilos porque separamos sin dudas la virtud y el vicio.

Sin embargo, las víctimas ideales, aunque existen, no son los casos más frecuentes. Una víctima más típica puede ser una prostituta, o más bien un varón, joven, borracho,

que llega a pelearse con sus compañeros a la salida de un bar, y ellos le quitan el dinero. Este joven corre más riesgo de sufrir delitos. De hecho, existe una importante investigación que revela hasta qué punto la delincuencia y la victimización se solapan en muchas personas.

3. EFECTOS DEL DELITO EN LA VÍCTIMA

El olvido de la víctima La clave para entender el ostracismo de la víctima del proceso penal es el desarrollo histórico del Estado. En sociedades primitivas y tribales, la víctima o su familia buscaban vengarse de la otra parte. La justicia era un sistema de arreglos particulares. Platón explica el concepto tradicional griego de justicia como la actuación para "producir beneficios a los amigos y daño a los enemigos" (Platón, República, 332d). Esta justicia penal privada sobrevive en muchas sociedades hasta el siglo XIX, con el duelo a pistola como la última reminiscencia en la sociedad española. Una justicia en manos de la familia de la víctima puede ir dirigida a la familia del agresor en general, por ejemplo, matando a un primo del culpable, para ajustar cuentas. La familia del primo se siente entonces agredida, busca vengarle, y vendettas de este tipo pueden durar más de un siglo (ejemplos de agravios históricos que dan lugar a actos violentos en la isla de Córcega se encuentran en Wilson, 1988:53). Para evitar estas venganzas largas y crueles, las sociedades primitivas suelen tener un sistema de indemnización por homicidio u otros delitos. El pago de esta indemnización restablece la paz entre las familias enfrentadas. Los sabios de la tribu o representantes religiosos pueden mediar entre las familias para acabar con cadenas interminables de ajustes de cuentas. Al lado de estos sistemas primitivos de venganza privada o tribal, ha existido desde la antigüedad el concepto del Estado tutelar, que asume la responsabilidad por la suerte de la víctima.

El ejemplo más antiguo de este sistema público de indemnización a la víctima se encuentra en el código de Hammurabi, diecisiete siglos A.C. En sus secciones 22-24 especifica que: "Si un hombre ha cometido un robo y es atrapado, tal hombre ha de morir; si el ladrón no es atrapado, la víctima del robo debe formalmente declarar lo que perdió... y la Ciudad... debe rembolsarle lo que haya perdido. Si la víctima pierde la vida, la Ciudad o el alcalde debe pagar un «maneh» de plata a su pariente." El derecho romano se encuentra a caballo entre un sistema de persecución privado y público. El "delictum" es un asunto entre particulares, perseguido por la víctima en forma de querella. Al otro lado existe el "crimen", que afecta a la sociedad en sí, y es perseguido de oficio.

Hay que ser consciente de que el Estado o el poder judicial no es un mediador desinteresado, sino que el monopolio de solucionar conflictos también cumple objetivos propios de quien lo ejerce. Para entender el establecimiento de un sistema público de justicia, hay que tener en cuenta las ventajas para quien lo aplica. Primero, se trata de instaurar un monopolio en la utilización de la fuerza física, suprimiendo los disturbios vinculados a constantes venganzas y reyertas. Esto estabiliza y fortalece al Estado. Segundo, la administración de justicia en sí era una fuente importante de recaudación hasta el siglo XIX. Cuando el Duque o Rey asume el papel de la víctima, a él o a sus representantes también les corresponde cobrar las multas. De los libros de contabilidad de señores feudales en la Europa medieval se deduce que ésta podía ser una actividad

bastante rentable. Tercero, y más relevante para la justicia moderna, los procesos públicos potencian el poder de determinadas profesiones: abogados, policías, jueces y fiscales, con sus intereses propios. Éstos tienden a desconsiderar y relegar a los que no manejan la jerga y las formas con la misma facilidad que ellos mismos, y cualquier interferencia de personas legas, de la víctima, su familia, o incluso del jurado, puede ser vista como una intrusión en su propio terreno.

En palabras del criminólogo Nils Christie (1992) —quien siempre gustó de provocar con sus aseveraciones—, los juristas son los que han arrebatado el conflicto a las partes mismas. Cuanto más se complica un proceso, más honorarios puede cobrar el abogado. Esta situación es propia de los sistemas modernos, estructurados sobre la base de intermediarios. Las partes se convierten en comparsas o testigos en su propia causa, y los profesionales que saben manejar los formulismos técnicos son los expertos. Si los conflictos pudieran ser solucionados a través de sistemas de mediación, alejando dicha resolución de conflictos del derecho penal, o por medio de un proceso simplificado, la función de estos profesionales quedaría desdibujada. Sin embargo, aunque el actual sistema español tiene sus defectos, entre ellos la lentitud y la falta de sentido común (Carmena, 1997), un sistema de retribución privada puede ser todavía más lento y bastante menos justo. Además, pocos estarían dispuestos a renunciar al monopolio estatal para aplicar el código penal. Se trata de buscar soluciones intermedias, conseguir una mejor atención a la víctima sin perder las garantías procesales del acusado. En la siguiente sección vamos a discutir algunas formas de participación de la víctima en la resolución del conflicto planteado.

4. CLASES DE VÍCTIMAS

Según la naturaleza y extensión del hecho, las víctimas pueden ser:

a. Directas: Se producen cuando la victimización, el hecho violento, es proyectado sobre la víctima en sí. Por ejemplo, un atropello.
b. Indirecta: Es aquella que es consecuencia de la primera y recae sobre personas que tienen una relación estrecha con el agredido. Pueden ser testigos o víctimas. Ej. La familia de la persona lesionada del ejemplo anterior.

Con todo, podemos diferenciar tres grandes grupos de víctimas:

1. Victimización primaria: es aquella dirigida contra la persona o el individuo particular.
2. Victimización secundaria: aquellos supuestos en los que la víctima ha de rememorar los hechos en virtud de los cuales ha sido victimizada. Normalmente esta victimización secundaria se produce ante la administración de justicia, los cuerpos y fuerzas de seguridad… por ejemplo; cuando tiene que contar lo que ha sucedido.
3. Victimización terciaria: Es la victimización que se produce sobre el delincuente, por ser víctima institucional, por ejemplo (las consecuencias sobre su salud derivadas de la institucionalización, es decir, por periodos prolongados en el tiempo que le hacen muy difícil volver a una vida en libertad, o hacinamiento en prisiones… etcétera).

4.1. LA VÍCTIMA DEL DELITO EN EL PROCESO PENAL ¿CUÁL ES EL LUGAR QUE OCUPA LA VÍCTIMA DE LOS DELITOS EN EL SISTEMA PENAL?

Los preceptos que a continuación se mencionan son de aplicación diaria en los tribunales penales, exceptuado el artículo 200 de la LECR, relativo al derecho a reclamar por dilaciones injustificadas de los plazos judiciales, que no suele ser muy invocado, y quizá también los relativos a la información que debe darse a las víctimas de solicitar las ayudas económicas que conforme a la legislación vigente puedan corresponderle (arts. 109, 761, 771 y 776 LECR). Además, debe recalcarse que aún no se da decididamente a la víctima el tratamiento preferencial que se establece en la ley, haciéndole cuantas notificaciones, comunicaciones e informaciones se previenen en la legislación penal sustantiva y procesal, o procurando que su asistencia al acto del juicio oral se realice de una manera digna, separando a la víctima del acusado y del resto de los testigos, o procurando que la víctima reciba la ayuda de las entidades encargadas de su asistencia a través de los correspondientes psicólogos o trabajadores sociales. Falta una conciencia generalizada de que la víctima es una persona a proteger al máximo, aunque no sea parte personada en el proceso penal. Si la legislación penal ha tratado de respetar al máximo los derechos de los imputados, debería de conferirse a las víctimas un estatus jurídico tan relevante como el ya existente para los imputados.

Esta es la finalidad que persigue la *Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos*, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo, cuya transposición al derecho interno español se hizo con la aprobación de Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.

La finalidad de dicha Directiva es garantizar que las víctimas de delitos reciban información, apoyo y protección adecuados y que puedan participar en procesos penales.

Se regula, entre otros muchos particulares, el derecho a recibir información desde el primer contacto con una autoridad competente, los derechos de las víctimas cuando interpongan una denuncia, el derecho a recibir información sobre su causa, el derecho de acceso a los servicios de apoyo a las víctimas, el derecho a ser oído, los derechos en caso de que se adopte una decisión de no continuar el procesamiento, los derechos a no sufrir una victimización secundaria o reiterada o represalias, los derechos a justicia gratuita, a reembolso de gastos, a la restitución de bienes, el derecho a su protección y a evitar el contacto entre víctima e infractor.

Con la aprobación de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito se parte de un concepto amplio de víctima, por cualquier delito y cualquiera que sea la naturaleza del perjuicio físico, moral o material que se le haya irrogado. Comprende a la víctima directa, pero también a víctimas indirectas, como familiares o asimilados.

Por otro lado, la protección y el apoyo a la víctima no es sólo procesal, ni depende de su posición en un proceso, sino que cobra una dimensión extraprocesal. Se funda en un concepto amplio de reconocimiento, protección y apoyo, en aras a la salvaguarda integral de la víctima.

Para ello, es fundamental ofrecer a la víctima las máximas facilidades para el ejercicio y tutela de sus derechos, con la minoración de trámites innecesarios que supongan la segunda victimización, otorgarle una información y orientación eficaz de los derechos y servicios que le corresponden, la derivación por la autoridad competente, un trato humano y la posibilidad de hacerse acompañar por la persona que designe en todos sus trámites, no obstante la representación procesal que proceda, entre otras medidas.

Las actuaciones han de estar siempre orientadas a la persona, lo que exige una evaluación y un trato individualizado de toda víctima, sin perjuicio del trato especializado que exigen ciertos tipos de víctimas.

Como ya se ha indicado, el reconocimiento, protección y apoyo a la víctima no se limita a los aspectos materiales y a la reparación económica, sino que también se extiende a su dimensión moral.

Por otra parte, el reconocimiento, protección y apoyo a la víctima se otorga atendiendo, a su vez, a las especialidades de las víctimas que no residen habitualmente en nuestro país.

La efectividad de estos derechos hace necesaria la máxima colaboración institucional e implica no sólo a las distintas Administraciones Públicas, al Poder Judicial y a colectivos de profesionales y víctimas, sino también a las personas concretas que, desde su puesto de trabajo, tienen contacto y se relacionan con las víctimas y, en último término, al conjunto de la sociedad. Por ello, es tan necesario dotar a las instituciones de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración, como también el fomento de oficinas especializadas, de la formación técnica, inicial y continuada del personal, y de la sensibilización que el trato a la víctima comporta, sin olvidar la participación de asociaciones y colectivos.

Dispone esta norma que Toda víctima tiene el derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación que deba llevarse a cabo desde la interposición de una denuncia y durante el proceso penal, incluida la información previa a la interposición de una denuncia.

A tal fin:

a. Todas las comunicaciones con las víctimas, orales o escritas, se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental o su minoría de edad. Si la víctima fuera menor o tuviera la capacidad judicialmente modificada, las comunicaciones se harán a su representante o a la persona que le asista.
b. Se facilitará a la víctima, desde su primer contacto con las autoridades o con las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender ante ellas, lo que incluirá la interpretación en las lenguas

de signos reconocidas legalmente y los medios de apoyo a la comunicación oral de personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

c. La víctima podrá estar acompañada de una persona de su elección desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios

5. EL MIEDO AL DELITO

Aunque siempre existe cierta probabilidad (generalmente pequeña) de ser víctima de un delito, el miedo al delito y el grado en que se percibe inseguridad, no parecen guardar una relación directa y unívoca con la probabilidad real de delito. Por ejemplo, en una encuesta internacional de victimización, del año 2000, en que se analizaron, entre otros, distintos países europeos, en el que cada país está representado a partir de dos datos: porcentaje de personas victimizadas (habitualmente, cuando están fuera de casa), y porcentaje de quienes expresan sentirse inseguros fuera de su casa. Existen países que podrían denominarse “realistas” (Francia, Suiza e Inglaterra), en los que sus ciudadanos muestran un considerable equilibrio entre las tasas de victimización experimentadas (el riesgo real, podríamos decir) y sus percepciones de inseguridad; países calificables como “optimistas” (Suecia y Países Bajos), en que la percepción de inseguridad es inferior al índice real de victimización; y países “pesimistas” (Portugal y, especialmente, España), en que la percepción de inseguridad es muy superior a sus índices fácticos de victimización. En el caso de España, aun teniendo una de las tasas de victimización más bajas de Europa (19%), su índice de inseguridad percibida casi doblaba a la cifra anterior (34%). ¿Si no hay relación directa entre victimización delictiva y miedo al delito, de qué puede depender el mayor o menor sentimiento de inseguridad de los ciudadanos?

En investigaciones desarrolladas en Estados Unidos, se halló una notoria relación entre miedo al delito y la mayor exposición de los ciudadanos, en horarios de máxima audiencia, a programación de alto dramatismo en torno a la violencia, especialmente cuando se trata de televisiones locales o regionales (que transmiten mayor proximidad al individuo); y esta relación violencia televisiva-miedo al delito se identificó con independencia de las características sociodemográficas de las poblaciones evaluadas (edad, sexo, etc.) y del nivel real de riesgo para el delito que exista en los barrios de residencia.

En un estudio de opinión pública desarrollado en Italia, diferenciaron entre miedo al delito y percepción del delito como problema social. Se encontró que el miedo personal al delito dependería principalmente de la previa victimización de las personas encuestadas, así como también de algunas variables sociodemográficas, tales como que residan en zonas urbanas, tengan mayores problemas socioeconómicos, y experimenten cierta degradación socio-cultural y aislamiento social. En cambio, la percepción del delito como problema social dependería mucho más del influjo de los medios de comunicación, así como de los estilos generales (tremendistas) mediante los que las personas se representan y valoran su mundo social. Parecidos efectos de relación entre exposición a programas televisivos sobre violencia e incremento del miedo al delito se hallaron también en estudios realizados en Finlandia. En España, este miedo exagerado al delito suele evidenciarse también en estudios criminológicos específicos. Por ejemplo, Serrano Gómez et al. (2007) compararon, para el periodo 1998/2005, la evolución de los delitos conocidos por la policía, en el conjunto del Estado

Español y en diferentes comunidades autónomas, y la preocupación de los ciudadanos por la delincuencia/inseguridad ciudadana, según datos de los barómetros del CIS.

Su conclusión principal fue que, mientras que la delincuencia experimentó una tendencia de estabilidad —ligero descenso— a lo largo del conjunto del periodo 1998/2005, tanto el miedo al delito como la percepción pública de inseguridad oscilaron y aumentaron sin relación aparente con la evolución de los delitos. Por otro lado, Fernández-Molina y Tarancón Gómez (2010) evaluaron, mediante cuestionario y entrevista, en una muestra de 250 sujetos de ambos sexos y diferentes edades de la ciudad de Albacete, sus actitudes hacia la delincuencia juvenil, y hacia el tipo de estrategias, más educativas o más punitivas, que deberían utilizarse con los jóvenes infractores. Sus dos grandes conclusiones fueron las siguientes: la primera, que, contrariamente a lo que suele afirmarse, los ciudadanos encuestados, en relación con los delincuentes juveniles, se decantan más por la conveniencia de utilizar medidas educativas y rehabilitadoras (en la familia y la justicia juvenil), que no meramente punitivas; la segunda constatación, de cariz más negativo, fue que muchos ciudadanos tienen una percepción y preocupación distorsionada y exagerada acerca de la frecuencia, gravedad y empeoramiento de la delincuencia juvenil, y de un supuesto mal funcionamiento de la justicia juvenil (incluyendo policía, tribunales de menores…), todo lo cual no se corresponde con los datos reales al respecto. Por ejemplo, hasta un 79,5% de los sujetos de la muestra consideraban que los delitos juveniles habían aumentado durante los últimos años, particularmente los delitos violentos (34,1%), conclusión a la que decían haber llegado a partir de las “noticias de prensa/radio” (46,8%), o en función de “lo que otra gente habla de ello” (22,2%). Las creencias ciudadanas exageradas sobre la - 8 - delincuencia fueron también evidenciadas en un estudio de Varona (2008), a partir de encuestar a una muestra de 813 estudiantes universitarios de Gerona. En este estudio, la mayoría de los sujetos (67,6%) opinaba que la delincuencia había aumentado durante los dos últimos años, algo más de la mitad (57%) creía que general mente los delitos eran hechos violentos, y una mayoría (67,4%) consideraba que eran cometidos por delincuentes reincidentes.

Creencias todas que no coinciden con los datos reales sobre la delincuencia en España la delincuencia permanece esencialmente estable o tiende a reducirse ligeramente, la mayoría de los delitos consiste en hurtos en vehículos (siendo muy minoritarios los delitos violentos), y un porcentaje considerable de ellos son cometidos por personas no fichadas por la policía o con escaso historial delictivo.

En un estudio nacional de victimización, para el conjunto de España, al que se hará referencia detenida más adelante, García España et al. (2009, 2010) indagaron la percepción de seguridad o inseguridad que manifestaban los ciudadanos encuestados. Para ello analizaron dos aspectos distintos. En primer lugar, la percepción que tenían acerca del posible aumento de la delincuencia, a partir de la siguiente pregunta: “¿Cree que en los últimos años la delincuencia ha crecido?” La perspectiva pública a este respeto se mostró decididamente pesimista: un 51% de los encuestados consideró que la delincuencia había crecido “mucho”, y un “37,4%” que “bastante”, frente a un 8,9% y un 2,3% que, respectivamente, afirmaron que había aumentado “poco” o “nada”. A pesar de ello, y contrariamente al estereotipo más común, las personas encuestadas afirmaron, en su mayoría, sentirse “muy seguras” (18%), o “bastante seguras” (47,9%) cuando caminaban solas en su barrio de noche, frente a quienes manifestaban sentirse

en dicha circunstancia “muy inseguros” (1,6%) o ni siquiera “atreverse a caminar” solos de noche por su barrio (7,6%). ¿Suele ser generalmente exagerada la preocupación ciudadana por la delincuencia? Muchas personas dicen formarse una opinión al respecto basándose en reportajes de los medios de comunicación, los cuales suelen prestar gran atención a los delitos violentos y graves, y habitualmente en un tono alarmista.

Los ciudadanos más pesimistas con respecto a la seguridad ciudadana, según la macroencuesta de 1996 eran:

- Las mujeres, y, particularmente, las que manifestaban dedicarse a sus labores
- Los que, en el ámbito político, se autoposicionan más a la derecha
- Los que tenían menor formación, de EGB o inferior
- Los que habían sufrido algún delito a lo largo de su vida
- Los que habían experimentado un tirón o un robo en su vivienda durante el último año
- Aquéllos con malas experiencias en sus contactos con la policía o con opiniones negativas hacia la policía

Sin embargo, la preocupación por la delincuencia y la seguridad no constituye un sentimiento separado e independiente de los restantes problemas sociales, sino que todos ellos están interrelacionados, y, según las circunstancias del momento, unas preocupaciones pueden desplazar a otras. De este modo, a finales de 2012, en plena crisis económica y bajo el impacto de los problemas económicos y sociales de ella derivados, que afectan a millones de personas, la preocupación por el delito había pasado en España a un segundo plano. Cuando se preguntaba a una muestra representativa de los españoles cuáles eran los tres problemas principales en España, se obtiene una lista de inquietudes que varía parcialmente a lo largo del tiempo. 6. Policía y víctima.

Dado que la policía es la instancia a la que las víctimas se dirigen para declarar el delito, juega un papel clave en la forma dada en la ejecución de la ayuda a las víctimas. En la acogida de las víctimas se espera, al menos, que comprenda las siguientes facetas: La acogida directa a la víctima a través de una instancia oficial (especialmente de la policía) gracias a la cual la victimización sea directamente reconocida por la sociedad. Esta acogida debe ser cualitativamente cuidada y psicológicamente es muy importante para la víctima. Una actitud correcta, atenta, empática tiene por meta el apoyo emocional. Una asistencia práctica inmediata a la víctima aumenta las posibilidades de esta de retomar el control de la situación. Como consecuencia del delito y sus consecuencias, deben efectuarse rápidamente las reparaciones necesarias. La asistencia en el momento de rellenar los formularios y documentos, por ejemplo, es significativa.

La información sobre lo que todavía puede y debe hacerse es importante. Después de que la policía haya constatado los hechos, es necesario informar correctamente a la víctima sobre lo que sucede y puede suceder en el plano penal y sobre el papel que la víctima puede jugar en el mismo. Es necesario explicar a la víctima sus derechos en lo concerniente a los daños sufridos, así como el proceso que debe seguir para ello. El reenvío selectivo a servicios de ayuda a profesionales especializados. Si como consecuencia del delito son previsibles efectos importantes y duraderos, es preciso desde el primer momento de acogida orientar correctamente a las víctimas.

En el estudio de la victimización, y las cifras delictivas por parte de las instancias policiales, vemos unas características de gran importancia, que debemos tener en cuenta para una correcta interpretación de la realidad criminal actual:

1. Miedo al delito. Lo primero que se muestra y aparece, al respecto del fenómeno criminal, es el temor de los ciudadanos a la delincuencia y su percepción de inseguridad. La inmensa mayoría de las personas que viven en un barrio, una ciudad o un país, no cuentan con información estadística sobre los delitos, cuántos realmente hay y de qué tipos, o si éstos han aumentado o disminuido. Aun así, la delincuencia y la preocupación ciudadana por los delitos suelen ser objeto de constante comentario público, y las personas generan percepciones y creencias sobre la magnitud y gravedad de la delincuencia, y sobre el riesgo que tienen de sufrir delitos.
2. Encarcelados. En el nivel más estricto o duro de las cifras oficiales sobre la delincuencia se hallaría la tasa de aquellos delincuentes que han sido condenados a privación de libertad, y que, efectivamente, están cumpliendo una condena de prisión. Los países se diferencian unos de otros en sus tasas de población penitenciaria, tasas que, en una primera apreciación, podrían constituir un indicador o medida de su magnitud delictiva, o al menos de su delincuencia más grave.
3. Condenas. A continuación, descendiendo un peldaño en las cifras oficiales, la estadística judicial nos informaría, de un modo más amplio, sobre el número de personas condenadas anualmente por los tribunales (a prisión y a otras penas, como multas, trabajos en beneficio de la comunidad, etc.).
4. Delitos esclarecidos. Una parte de la estadística policial haría referencia a los delitos esclarecidos o resueltos, aquéllos en que ha podido identificarse a un presunto autor, que ha podido ser puesto a disposición judicial.
5. Diligencias previas. Una vez conocido un posible hecho delictivo por el Juez correspondiente, éste abre la oportuna diligencia penal. La suma de todas las diligencias penales instruidas en España (o en cualquier otro país) se recogen en las Estadísticas Judiciales. En teoría, el sumatorio de todas las diligencias penales instruidas por los tribunales de justicia a lo largo de un año debería reflejar el número total de presuntos delitos cometidos durante ese periodo. Para que lo anterior, que aparentemente es obvio, sea cierto, un requisito imprescindible es que se sumen datos que representen de forma correcta las diversas realidades delictivas. Sin embargo, el problema en España es el siguiente: cada vez que una instancia judicial (p. e., el Juzgado de guardia) traslada un asunto a otras instancias judiciales (p. e., un Juzgado de instrucción), ambos organismos lo registran como si se tratara de un caso diferente y de una diligencia penal nueva; lo anterior supone que el número de diligencias penales incoadas en España indica en realidad el volumen de actividad procesal que aglutinan los diversos juzgados, pero no refleja en absoluto la magnitud real de la delincuencia. Algo parecido sucede también con los datos estadísticos recogidos por la Fiscalía General del Estado.
6. Denuncias. Las cifras oficiales sobre la delincuencia más amplias y divulgadas son las correspondientes a las denuncias que efectúan los ciudadanos ante la policía (Policía Nacional, Autonómica o Local, o bien la Guardia Civil). Una denuncia suele dar lugar a un atestado policial, remitido después a un juzgado. Si se ha presentado ante la Policía Nacional, la Guardia Civil, la Ertzaintza (en el País Vasco), la Policía Foral (en Navarra) o los Mossos d'Escuadra (en Cataluña), en las comisarías

correspondientes suele cumplimentarse, asimismo, una aplicación estadística, con datos sobre el hecho denunciado y sobre la víctima. A diferencia de lo que sucede en la mayoría de los países europeos, las estadísticas policiales resultantes no siempre se publican oficialmente, sino que a menudo son exclusivamente utilizadas (de forma total o parcial) para uso interno de los responsables gubernamentales.

7. Avisos a la policía. En este punto nos adentraríamos en el primer peldaño de las cifras desconocidas u ocultas de la delincuencia. Aquí se trata de que los ciudadanos, que dan a la policía una primera noticia de ello, luego no llegan a formalizar las correspondientes denuncias.

   Cualesquiera agentes de policía que patrullen a pie por las calles de una ciudad, probablemente recojan avisos, quejas o preguntas de distintas personas sobre sucesos que podrían constituir delitos. Asimismo, los distintos cuerpos de policía reciben una gran cantidad de llamadas telefónicas de aviso a este respecto. Estos avisos no suelan quedar reflejados en las cifras formales y públicas sobre la magnitud de la delincuencia.

8. Infracciones que la víctima considera que no vale la pena denunciar (encuestas de victimización). En estos casos, aunque exista una víctima que crea que ha sufrido un delito, no llega, sin embargo, a formalizar una denuncia. Las razones dadas para ello suelen ser, principalmente, que la policía no va a encontrar el objeto sustraído, o bien que el daño sufrido es irreparable, por lo que prefiere no presentar una denuncia o asistir al proceso penal.

   Para resolver el desconocimiento de todos aquellos delitos que las víctimas han experimentado pero que no denuncian, la Criminología utiliza encuestas de victimización. En ellas se pregunta a ciudadanos que conforman una muestra representativa de la población, si han sufrido algún delito o delitos a lo largo del último año, y de qué tipo o tipos. También se le cuestiona acerca de si denunciaron el delito y, en caso contrario, los motivos para no haberlo hecho. De este modo, puede disponerse de información sobre las tasas más “reales” de delincuencia, de acuerdo con los informes de las propias víctimas.

9. Hechos que las víctimas no llegan a definir como actos delictivos. La bicicleta que falta del lugar en que estaba aparcada, ¿es un préstamo temporal (p. e., un amigo o conocido se la ha llevado sin avisar) o un robo? El marido que insulta a su esposa, ¿es un maltratador, o meramente alguien que se pone muy nervioso y se descontrola? Según estos ejemplos, en función de la gran cantidad de actos cuya calificación depende de la interpretación contextual que se haga, es muy difícil que puedan obtenerse cifras precisas sobre el volumen de la delincuencia oculta.

10. Delitos que nadie detecta. En el peldaño más profundo y oculto de la delincuencia se hallan muchos de los delitos que se cometen, no contra una persona en particular, sino contra colectividades u organismos, tales como fraudes a la Hacienda Pública, corrupción, delitos contra el medio ambiente, robos en grandes almacenes, tráfico de drogas y otros delitos en los que no hay una víctima específica, plenamente consciente de serlo y con voluntad de denunciar. Estos delitos suelen tener unas tasas de denuncia y esclarecimiento muy bajas, y por ello son mayoritariamente desconocidos.