



Instituto de Estudios  
Comparados  
en Ciencias  
Penales  
de Guatemala

**PROGRAMA FORTALECIMIENTO POLICÍA NACIONAL CIVIL  
(FORPOL-PNUD)**

**ATENCIÓN POLICIAL A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS  
Estado de Situación en Comisarías de la Policía Nacional Civil**

*Luís Ramírez  
Alejandro Rodríguez  
Verónica Godoy  
Fernando González*

Guatemala, 2006

ATENCIÓN POLICIAL A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS  
Estado de Situación en Comisarías de la Policía Nacional Civil

*Luís Ramírez*  
*Alejandro Rodríguez*  
*Verónica Godoy*  
*Fernando González*

**Revisión, diseño de portada y diagramación:**  
Yvonne Aguilar

Guatemala, 2006

Esta publicación se realizó gracias a la colaboración de:



Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo –ICCO– de Holanda



Instituto de Estudios  
Comparados en  
Ciencias Penales  
de Guatemala

5ª. Calle 0-56, zona 1, Guatemala,  
teléfonos (502) 2230-1841 - 2220-2736 - 2232-5121.  
iccp@iccp.org.gt / www.iccp.org.gt

# CONTENIDO

I. INTRODUCCION	5
II. DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS	7
A. LOS DERECHOS DE LA VICTIMA EN LA CONSTITUCIÓN Y TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	8
B. DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA	12
C. DERECHO A LA PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	21
D. PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS	22
E. DERECHO A RESARCIMIENTO E INDEMNIZACIÓN	25
F. DERECHOS DE LA VICTIMA EN LA NORMATIVA PROCESAL GUATEMALTECA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y PRIMERA ATENCIÓN.	27
G. GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE LA VÍCTIMA EN EL PROCESO	30
H. LA ASISTENCIA POR AFECTACIÓN A LA VICTIMA	33
I. REPARACIÓN	38
III. SISTEMA DE JUSTICIA Y DERECHO DE LAS VICTIMAS	43
IV. ANÁLISIS FUNCIONAL	
1. PROBLEMAS DE ACCESO	47
2. CULTURA DE ATENCIÓN A FAVOR DE LA VÍCTIMA	52
3. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA DAV	57
4. RECURSOS ECONÓMICOS	62

V. LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE UNA POLÍTICA INSTITUCIONAL EN MATERIA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA EN EL CONTEXTO DE LA POLÍTICA CRIMINAL DEL ESTADO	63
5.1 Política de una Atención Integral a Partir de una Visión Sistémica de la Justicia	63
5.2 Política de Intervención a Partir del Reconocimiento de la Víctima como Sujeto Central en la Intervención Policial	68
VI. RECOMENDACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA DAV	75

## I. INTRODUCCIÓN

Recientemente, el Acuerdo Gubernativo 662-2005 de fecha 9 de diciembre de 2005, sancionó la creación de la División de Atención a la Víctima, DAV, que sustituye a la Oficina de Atención a la Víctima, OAV. La nueva entidad dependerá de la Subdirección General de Seguridad Pública y en adelante incorpora a sus funciones la recepción de denuncias al sistema, SIPOL, que cumplía anteriormente la Oficina de Atención al Ciudadano, y que será absorbida por la nueva DAV. Al mismo tiempo serán funciones de la DAV la supervisión del proceso de consignaciones a los nuevos tribunales de turno.

Estos cambios imponen un desafío significativo a la naciente DAV, lo que hace necesario revisar el conjunto de sus competencias a fin de fortalecer sus funciones esenciales y al mismo tiempo dar cuenta de los cambios institucionales que la afectan. Para el efecto, el presente estudio pretende cumplir con los siguientes objetivos: Efectuar un estudio sobre el funcionamiento y mandato de la División de Atención a la Víctima, que permita definir sus roles institucionales y fortalecer su inserción dentro de los mecanismos del Estado en materia de asistencia y apoyo a víctimas de delitos. El estudio deberá contribuir a identificar los contenidos de una política institucional en materia de atención de víctimas con el propósito que esta tarea sea abordada como una tarea institucional prioritaria.

Estos objetivo deberán alcanzarse a través del desarrollo de tres resultados: a) Una evaluación de las competencias y capacidades de la nueva División de Atención a la Víctima; b) lineamientos para el diseño de una política institucional en materia de atención a la

víctima en el contexto de la política criminal del Estado; y c) recomendaciones para el fortalecimiento de las competencias esenciales de la nueva División.

Para el logro de estos resultados se diseñó una metodología que incluyó el diseño de un conjunto de aspectos de evaluación: 1) análisis de los derechos de las víctimas reconocidos en la legislación internacional, Constitución y legislación ordinaria; 2) disponibilidad de las agencias de la DAV para facilitar el acceso a la justicia por parte de las víctimas; 3) conocimiento de los derechos de las víctimas por parte de los funcionarios de la DAV; 4) organización y gestión de la DAV; 5) casos ingresados, tipos y atención que se presta en relación a la víctima; y 6) recursos económicos con que cuenta la DAV.

Para recuperar información sobre estos aspectos se diseñaron instrumentos de investigación específica, que comprenden: entrevistas a usuarios, a funcionarios de la DAV y boletas de observación para casos y ambientes de trabajo. Con la información recuperada, se elaboró un vaciado de información sobre cada aspecto con sus respectivos indicadores. Del análisis de la información, se diseñó y se realizó un taller focal con funcionarios de distintos niveles jerárquicos de la PNC. Toda la información recuperada sirvió de base para la elaboración del presente informe. Las unidades de análisis fueron las comisarías 11 y 12 de la ciudad capital. En vista de que existen otras consultorías, se realizaron reuniones con la agencia de cooperación Alemana, GTZ, con quienes acordamos aspectos de evaluación y poder compartir los resultados.

Es de hacer notar que el presente estudio pretende proponer lineamientos generales de intervención para apoyo a las víctimas que presentan denuncias ante la PNC, los cuales permitirán focalizar estrategias puntuales de fortalecimiento institucional.

## II. DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

Como ha sido señalado por numerosos autores, la víctima ha sido expropiada del conflicto y expulsada del proceso penal. Si bien el derecho penal nació como un mecanismo para evitar la justicia privada, y para garantizar al delincuente ser castigado dentro del marco de la legalidad y el debido proceso, no puede verse en esta intención original una exclusión absoluta de la víctima por parte de los poderes públicos.

Zaffaroni explica que “la exclusión de la víctimas se produjo con la introducción de la investigación o inquisición, que los autores tradicionales consideran un avance o progreso. La víctima desapareció hasta hoy del modelo penal. Como máximo, es objeto, pero no un sujeto dentro de este modelo, porque no es compatible con el modelo penal, que por definición es confiscatorio del derecho lesionado del conflicto<sup>1</sup>.”

El redescubrimiento de la víctima y el impulso de un nuevo derecho penal han generado un importante desarrollo de los derechos de las víctimas del delito, para que ésta también sea efectivamente tutelada. El Estado está obligado a garantizar los derechos de las víctimas, y éstas a exigirlos.

La importancia que ha adquirido la víctima se ha consagrado en todas las legislaciones en la proclamación de derechos específicos a favor de ellas, de manera que se practique una política coherente y efectiva desde el Estado.

---

1 ZAFFARONI citado por RODRÍGUEZ MANZANERA, L. *Victimología*. Estudio de la víctima. Editorial Porrúa, México, 1996 pág.311.

Se considera necesario que los organismos encargados de definir la política con relación a las víctimas, tengan a su cargo la identificación de las necesidades de las víctimas a través de las encuestas de victimización, especialmente para grupos como las víctimas de violencia doméstica o del abuso de poder; que puedan determinar las carencias y necesidades de los servicios de asistencia de las víctimas e identificar los obstáculos para acceder a la justicia.

En ese contexto, comprender cabalmente la función de la DAV, sólo es posible partiendo de las obligaciones estatales con relación a las víctimas de delitos. Por ello, en este trabajo se ha considerado esencial construir un apartado específico sobre los derechos de las víctimas, a efecto de vislumbrar con mayor claridad la función que debe realizar la policía dentro del marco del sistema penal, en una política integral de protección a la víctima.

#### **A. LOS DERECHOS DE LA VÍCTIMA EN LA CONSTITUCIÓN Y TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS**

De conformidad con la Constitución Política de la República la promoción y protección de todos los derechos humanos y libertades fundamentales es objetivo prioritario del Estado de Guatemala<sup>2</sup>. En ese marco, el Estado debe reconocer su obligación de respetar y garantizar los derechos humanos establecidos en la Constitución y los pactos internacionales, sin perjuicio de otros derechos inherentes a la persona humana.

Así lo dispone también la Convención Americana de Derechos Humanos en su Artículo 1. Obligación de Respetar los Derechos: *Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los*

---

2 Artículos 1, 2, 140 y 141 de la Constitución Política de la República.



*derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.*

La Corte Interamericana de Derechos Humanos con respecto a este artículo señaló en el caso Velásquez Rodríguez<sup>3</sup>: «El artículo 1.1 es fundamental para determinar si una violación de los derechos humanos reconocidos por la Convención puede ser atribuida a un Estado Parte. En efecto, dicho artículo pone a cargo de los Estados Partes los deberes fundamentales de respeto y de garantía, de tal modo que **todo menoscabo a los derechos humanos** reconocidos en la Convención que **pueda ser atribuido**, según las reglas del Derecho internacional, **a la acción u omisión de cualquier autoridad pública, constituye un hecho imputable al Estado** que compromete su responsabilidad en los términos previstos por la misma Convención<sup>4</sup>.

En este contexto **la primera obligación** asumida por los Estados es el deber **de respetar los derechos humanos**. Implica que los funcionarios de Estado no pueden realizar ninguna acción que vulnere o menoscabe los derechos inherentes a la persona humana, a través del ejercicio del poder público. Es decir, al ejercer sus funciones, lo debe hacer de manera tal que sus agentes estatales no vulnere un derecho fundamental. El ejercicio de la función pública tiene unos límites que derivan de que los derechos humanos son atributos inherentes a la dignidad humana y, en consecuencia, superiores al poder del Estado.

---

3 Caso Velásquez Rodríguez contra Honduras. Sentencia del 29 de julio de 1988.párr.162.

4 Caso Velásquez Rodríguez contra Honduras. Sentencia del 29 de julio de 1988. Párr.164.

El Estado viola el deber de respetar cuando sus agentes cometen un acto de tortura, una privación arbitraria de la vida o de la libertad. Con respecto al ámbito victimológico, el Estado estaría violando su deber de respetar los derechos humanos, cuando una víctima de un delito acude a cualquier agencia del Estado, y el funcionario encargado le da un trato inadecuado (la interroga inadecuadamente, se burla de ella, o la acosa) o se niega a atenderla. El maltrato a una víctima puede constituir un trato cruel, inhumano o degradante. La negación de acceso a un servicio, constituiría un delito de discriminación por parte del funcionario público. Ambas circunstancias hacen emerger la responsabilidad solidaria del Estado, en los términos del artículo 155 de la Constitución.

El Estado, además, tiene **una segunda obligación de garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos reconocidos**, lo cual impone el deber de «organizar todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el Poder Público, de manera tal que sean capaces de asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos. Como consecuencia de esta obligación tiene el deber de prevenir, investigar y sancionar toda violación de los derechos reconocidos en su jurisdicción, y procurar, además, el restablecimiento del derecho conculcado, y la reparación de los daños producidos por la violación”<sup>5</sup>.

Es muy importante resaltar que «la obligación de garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos no se agota con la existencia de un orden normativo dirigido a hacer posible el cumplimiento de esta obligación, sino que comparta la necesidad de una conducta **gubernamental que asegure la existencia, en la realidad**, de una eficaz garantía del libre y pleno ejercicio de los derechos humanos»<sup>6</sup>.

---

5 Caso Velásquez Rodríguez. Sentencia del 29 de julio de 1988. Párr.166.

6 Caso Velásquez Rodríguez. Sentencia del 29 de julio de 1988. Párr.167.

El deber de garantizar los derechos humanos impone al Estado cuatro deberes fundamentales:

- **Prevenir** razonablemente por todos los medios a su alcance la violación de los derechos humanos
- **Investigar** toda violación de un derecho humano (especialmente, cuando tal hecho es constitutivo de un delito) cuando esta haya ocurrido.
- **Sancionar** las violaciones a los derechos humanos, (delitos) a través de las correspondientes penas impuestas tras un proceso penal.
- **Garantizar una reparación integral a la víctima** por todas las consecuencias derivadas del delito.

Por ello un hecho ilícito, aun cuando inicialmente no resulte imputable directamente a un Estado, por ejemplo, por ser obra de un particular o por no haberse identificado al autor de la trasgresión, «puede acarrear la responsabilidad internacional del Estado, no por ese hecho en sí mismo, sino por falta de la debida diligencia para prevenir la violación o para tratarla en los términos requeridos por la Convención»<sup>7</sup>.

En consecuencia: «El Estado está en el deber jurídico de prevenir, razonablemente, las violaciones de los derechos humanos, de investigar seriamente con los medios a su alcance las violaciones que se hayan cometido dentro del ámbito de su jurisdicción a fin de identificar a los responsables, de imponerles las sanciones pertinentes y de asegurar a la víctima una adecuada reparación»<sup>8</sup>.

---

7 Caso Velásquez. Sentencia del 29 de julio de 1988. Párr. 172.

8 Caso Velásquez. Sentencia del 29 de julio de 1988. Párr.174.

## B. DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA

Los principios generales de respeto y protección de los derechos humanos, han desarrollado deberes específicos con relación a las víctimas en el marco de la investigación, juzgamiento y sanción de los responsables y de garantizarle a la víctima una plena reparación del derecho violado.

En este marco, el VI Congreso de Naciones Unidas sobre la Prevención del Delito y Tratamiento del delincuente, aprobó *la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia relativos a las víctimas de delitos y a las víctimas del abuso de poder*. En ésta se reconoció la necesidad de articular medidas más eficaces en los planos internacional, regional y nacional a favor de las víctimas, así como la necesidad de promover el progreso de todos los Estados en sus esfuerzos por respetar y garantizar los derechos de las víctimas de delitos y del abuso de poder.

La declaración parte del hecho que el moderno modelo de justicia criminal, la víctima se ha convertido en una persona olvidada<sup>9</sup>. No se ha dado suficiente atención a los intereses y derechos de las víctimas.

La Declaración está basada en la filosofía que las víctimas deben ser adecuadamente reconocidas y tratadas con el respecto inherente a su dignidad. Las víctimas tienen el derecho a **acceder a los mecanismos judiciales y a obtener una pronta reparación** por los daños y pérdidas sufridas. También tienen derecho a recibir una asistencia especializada adecuada para tratar con el trauma emocional y otros problemas causados por la victimización.

La Declaración enfatiza que las políticas a implementar a favor de la víctima deben estar basadas en una estrategia integral, en la cual

---

<sup>9</sup> CENTRE FOR INTERNATIONAL CRIME PREVENTION. *Guide for Policy Makers on the implementation of the United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of crime and abuse of Power*. New York. 1999, en adelante: la Guía.

se encuentren representados todos los organismos involucrados en el problema criminal, tales como los ministerios de Justicia o interior, los mecanismos de salud y seguridad social, la policía, los fiscales y los jueces, así como los legisladores y gobiernos locales<sup>10</sup>. También es necesario involucrar a la sociedad civil, a los grupos de mujeres, profesionales de la salud y otras organizaciones no gubernamentales en los programas de asistencia a las víctimas.

### **B.1. DERECHO A SER TRATADAS CON COMPASIÓN Y RESPETO POR SU DIGNIDAD**

Para la mayoría de las víctimas y sus familias, el primer contacto con las autoridades es a través de la policía. Si el autor del delito no puede ser aprehendido, (como ocurre en la mayor parte de los casos) la entrevista con la policía es el único contacto con las autoridades. La satisfacción de las víctimas con respecto al trato dado por la policía es un importante mecanismo para medir el grado de satisfacción de la víctima con el sistema penal.

En una encuesta realizada en seis regiones globales a través de la International Crime (victims) Survey, en 1989,1992 y 1996 se estableció que más de un tercio de las víctimas se encuentran globalmente insatisfechas con el trato dado por la policía. En Guatemala, la Encuesta de Victimización desarrollada en Coatepeque por el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales indicó que sólo un 47.2% consideró que había sido tratado *bien* al momento de recibir la denuncia; un 30.6% respondió haber sido *maltratado*, y un 22.2% indicó que había sido tratado en forma *regular*<sup>11</sup>. En contraposición, en la Encuesta de Victimización de

---

10 CENTRE FOR INTERNATIONAL CRIME PREVENTION. Op.cit.pag.5.

11 INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA. Encuesta de Victimización en el Municipio de Coatepeque 2003-2004. Guatemala, 2004. Pág.50.

Huehuetenango realizada por esta misma institución, se indica que el 75% de los entrevistados recibieron un buen trato o trato regular durante el momento de presentar la denuncia<sup>12</sup>. La falta de trato adecuado por parte de las agencias del sistema penal, es una de las causas principales de la cifra negra de criminalidad.

De acuerdo con la Declaración, las víctimas deben ser tratadas con dignidad y respeto en todas las etapas del proceso criminal. Algunas jurisdicciones han implementado *Reglas de conducta* para la policía y las autoridades judiciales que atienden a las víctimas, tal el caso del Reino Unido y Holanda. Otras han introducido leyes sobre derechos de las víctimas, como en Australia y los Estados Unidos. En Guatemala no se han regulado normas deontológicas en este sentido, pero éste constituye un importante aspecto a trabajar tanto desde la policía, como de la judicatura. En el ámbito del Ministerio Público, su ley orgánica ha reconocido la importancia de la víctima dentro del proceso así como la protección de sus derechos (Artículo 8 LOMP). También es importante destacar que el Plan de Política de Persecución Penal ha incorporado como uno de los ejes principales del trabajo, el mandato de respetar los derechos de las víctimas<sup>13</sup>.

El personal que recibe la denuncia tiene que estar capacitado para realizar la función de escuchar, comprender y ayudar.

Quien realiza la entrevista debe presentarse interesado y confiable para invitar a la comunicación. Contar con estas capacidades comunicacionales no es cosa fácil. Es muy frecuente que la víctima se enfrente a oficiales de policía hostiles, en algunas ocasiones molestos, que muestran desinterés.

---

12 INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA. Encuesta de Victimización en el Municipio de Huehuetenango 2003-2004. Guatemala, 2004.pág.30.

13 Fiscal General. Plan de Política de Persecución Penal. p. 12-14.

Las técnicas para no revictimizar a la víctima pasan por la forma de presentarse en la entrevista, la postura corporal, el tono de voz y una actitud sincera de respeto e interés por lo que está sucediendo con la víctima.

El personal no especializado y sensibilizado exhibe un precario desarrollo de estas capacidades. Por ello suele provocar sufrimientos añadidos a la víctima; acrecientan sus sentimientos de frustración, impotencia y dolor.

## **B.2. ADECUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS A LAS NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS**

El punto seis de la Declaración señala que los procesos judiciales y administrativos deben responder a las necesidades de las víctimas facilitando en su caso su intervención. Estos puntos serán desarrollados a continuación.

### **1. Proporcionar información sobre el progreso del caso**

Para lograr que el proceso efectivamente responda a las necesidades de la víctima es necesario que se le informe ampliamente sobre su papel dentro del juicio, de sus derechos y acerca del momento oportuno que tiene para hacerlos valer. También se le debe indicar el estado del proceso, especialmente, en los casos de mayor gravedad. La víctima debe ser informada de todas las decisiones relevantes que se tomen con relación a su caso.

La Guía para implementar la Declaración recomienda establecer mecanismos para informar y explicar a las víctimas el funcionamiento del proceso judicial, y las instancias administrativas que están disponibles. Esto incluye la publicación de libros o folletos

que describan sumariamente los derechos y obligaciones de las víctimas<sup>14</sup>.

En segundo lugar, las víctimas deben ser informadas oportunamente sobre las principales etapas del proceso. Como se ha indicado, la falta de información sobre el progreso del caso es uno de los aspectos que causa mayor frustración e insatisfacción a las víctimas.

La encuesta de victimización precitada demostró que el porcentaje de personas que tienen conocimiento acerca del resultado de su denuncia es muy bajo, llegando a penas al 11.1% de las víctimas de delitos en Huehuetenango manifestó que tenía conocimiento del resultado de la denuncia<sup>15</sup>. En Coatepeque el resultado fue un poco más alto, con un 35.1% respondiendo positivamente acerca del resultado de la denuncia<sup>16</sup>

## **2. Presentar opiniones y preocupaciones y a que las mismas sean examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones**

Como se ha indicado anteriormente, es necesario que los puntos de vista de la víctima sean tomados en cuenta, dado que no es simplemente un objeto de protección, sino un ser humano que tiene derecho a expresar sus sufrimientos, ansiedades, emociones, intereses y expectativas. Por ello es conveniente que el funcionario invite a la víctima y a su familia para discutir personalmente las decisiones que se tomarán en el caso, permitiendo un proceso participativo en su adopción y además explicando convenientemente el sentido de ellas.

---

14 Guía..pág.20.

15 INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA. Encuesta de Victimización Huehuetenango. Op.cit. pág.30.

16 INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPARADOS EN CIENCIAS PENALES DE GUATEMALA. Encuesta de Victimización Coatepeque. Op.cit. pág.51.



El funcionario deberá explicar con la mayor precisión y claridad los aspectos relevantes del caso, sus posibilidades futuras y el posible impacto que tendrá sobre la víctima, de manera que puedan contar con la información necesaria para tomar decisiones que le afecten.

*La Guía para la implementación de la Declaración* señala entre las diversas medidas para garantizar este aspecto: que las víctimas tengan la posibilidad de presentar a la autoridad en cuestión (fiscal o judicial) argumentos de manera oral u escrita en el proceso. Para garantizar este derecho, la policía debe informar a la víctima sobre el derecho a constituirse en querellante adhesivo y actor civil, así como la necesidad de hacerse auxiliar de abogado. Igualmente, le debe informar que si carece de recursos económicos puede pedir que el fiscal ejercite ambas acciones en su nombre.

La víctima debe tener la posibilidad de plantear también diligencias de investigación u otros puntos relevantes para la resolución del caso. En este sentido la LOMP, en su artículo 49 señala *que la víctima, que se haya constituido en parte procesal, puede proponer diligencias en cualquier momento del procedimiento preparatorio*. En casos de urgencia, la Policía debe pedir el auxilio del Ministerio Público para realizarlas si son pertinentes y útiles, o solicitarlas directamente conforme al artículo 308 del CPP.

### **B.3. PRESTAR ASISTENCIA APROPIADA A LAS VÍCTIMAS DURANTE TODO EL PROCESO JUDICIAL**

Los Estados tienen la obligación de garantizar la asistencia legal gratuita de las víctimas de escasos recursos. En este marco se posibilita la intervención de víctimas con escasos recursos.

**La Guía** sugiere el establecimiento de programas especiales de apoyo a la víctimas, que cooperen cercanamente con las agencias del sistema penal, en especial con la policía. Siguiendo esta recomendación, algunas legislaciones han incorporado a

trabajadores sociales especialmente entrenados para que acompañen a los oficiales de policía en aquellos casos de violencia doméstica y cuando entrevisten a los miembros de las familias que han padecido un delito violento.

En Guatemala, el Código Procesal Penal establece en el artículo 539, que las víctimas de escasos recursos pueden ser asistidos por el Ministerio Público. El artículo 301 CPP también faculta a las víctimas de escasos recursos a solicitar que el Ministerio Público se encargue del ejercicio de la acción civil reparadora

Los bufetes populares de las Universidades y otras organizaciones de la sociedad civil pueden asumir un papel importante en este punto, con el trabajo de acompañamiento a las víctimas a las diligencias ante la PNC, MP y tribunales. Estudiantes de derecho o trabajo social, pueden intermediar con los fiscales para lograr una mejor comprensión del proceso penal.

#### **B.4. ADOPTAR MEDIDAS PARA MINIMIZAR LAS MOLESTIAS CAUSADAS A LAS VICTIMAS, PROTEGER SU INTIMIDAD, Y GARANTIZAR SU SEGURIDAD**

La Declaración claramente señala la necesidad de tomar medidas para minimizar a las víctimas las molestias derivadas del proceso, proteger su intimidad y cuando sea necesario asegurar su seguridad.

Entre las medidas adoptadas en otras legislaciones y que se sugiere sean implementadas por todos los Estados se encuentran<sup>17</sup>:

- a) En los delitos contra la propiedad, cuando se requiera presentar objetos que pertenezcan a la víctima como evidencia, se sugiere la toma de fotografías, o declaraciones juradas preparadas por los oficiales investigadores, de tal manera que

---

17 Cfr. Guidelines, op.cit.pág.23

- la propiedad pueda ser devuelta a su propietario lo más rápido posible;
- b) El reembolso inmediato de los gastos asumidos por la víctima derivados de su participación en la investigación policial y en acudir a los procesos, sujeta a la determinación de culpabilidad y la declaratoria de costas judiciales;
  - c) Se tome especial consideración sobre si el testimonio de un testigo es requerido en una sesión del Tribunal, y de ser necesario, se programe con anticipación suficiente la audiencia correspondiente;
  - d) Construir instalaciones adecuadas para el cuidado de los niños y acomodar las instalaciones adjuntas a los tribunales como salas de espera para los testigos, que eviten el contacto entre testigos y sospechosos, sus familiares y conocidos;
  - e) Revisar la posibilidad de procedimientos **para presentar testimonios a través de video tape o usar espejos de una sola vía** que alienten a la víctima hablar más libremente, sobre todo en los casos de víctimas de abuso sexual **o niños** y que eviten confrontar a la víctima con su agresor;
  - f) La designación de representantes legales para los niños, por el tribunal, con el mandato especial para representar los intereses de los niños víctimas de delitos;
  - g) Que los testimonios dados por los niños, por ejemplo, se den a través de un investigador especial, quien posteriormente traslade el testimonio ante la Corte.

Una fuente particularmente grave de victimización secundaria es la publicidad que el caso genera sobre la víctima. Debe darse especial atención en evitar la publicación de los nombres y direcciones de las víctimas, así como de detalles muy íntimos del delito o su relación con el ofensor. En este sentido, algunas legislaciones han

prohibido la publicación de detalles que puedan dar lugar a la identificación de la víctima de violación. En algunas legislaciones se ha previsto que la víctima no de su dirección cuando declara como testigo en la Corte.

Es necesario también asegurar una respuesta efectiva frente a los actos de intimidación en contra de las víctimas y testigos. En Guatemala existe el programa de protección a la víctima y los jueces tienen facultades para decretar medidas de coerción que eviten el contacto con el agresor (artículo 263 CPP).

#### **B.5. EVITAR LA DEMORA INNECESARIA EN LA RESOLUCIÓN DE LOS CASOS Y EN LA EJECUCIÓN DE LOS MANDAMIENTOS O DECRETOS QUE CONCEDAN INDEMNIZACIONES A LAS VÍCTIMAS**

La demora innecesaria en los procedimientos constituye una violación de los derechos de las víctimas. En muchas legislaciones se prevé la posibilidad de facilitar los procedimientos para ejecutar las sentencias que condenan a las indemnizaciones. También se prevé que la acción civil derivada del delito sea ejercitada directamente por el Ministerio Público para garantizar a la víctima su derecho a la justicia.

En Guatemala, el artículo 301 del Código Procesal dispone: **Delegación de la acción civil:** *La denuncia puede contener, cuando corresponda, el pedido de que el Estado asuma en su nombre el ejercicio de la acción civil proveniente del hecho punible, la cual será ejercida por el Ministerio Público.*

## C. DERECHO A LA PROTECCIÓN Y ASISTENCIA

### C.1. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SU INTIMIDAD

La víctima tiene derecho a que se le preserve su intimidad. El derecho a la intimidad se encuentra recogido en diversos tratados internacionales (artículo 11 de la CADH y 17 del PIDCYP). En efecto, en el marco de la investigación penal no es raro que el ofendido sea objeto de prueba. Sobre él pueden realizarse inspecciones; pericias diversas, como una identificación del cadáver; exámenes médicos sobre el cuerpo; verificación de edad etc. En otras ocasiones es común, que para demostrar su inocencia, el imputado se torne a la víctima para tratar de desvirtuar su testimonio o solicitar que se efectúen también diligencias y exámenes sobre ésta. Entre las principales diligencias que la defensa puede pedir que se efectúen sobre las víctimas se encuentran: exámenes a las partes íntimas de las víctimas de crímenes sexuales, extracciones de sangre, tomas de muestras de piel para pruebas de ADN, extracciones de cabellos y vellos, etc. El defensor también puede solicitar que se proceda a hacer una investigación sobre el pasado de la víctima, su vida privada y otros aspectos que afectan su intimidad.

El Código Procesal Penal guatemalteco ha normado escuetamente las situaciones en donde la propia víctima es objeto de indagación. Los preceptos aplicables, no obstante, provienen de la propia Constitución, en el artículo 25<sup>18</sup>. La garantía constitucional anterior se encuentra desarrollada en el artículo 187 del CPP, el cual dispone que cuando fuere necesario inspeccionar lugares, cosas o personas,

---

18 El registro de las personas y los vehículos, sólo podrá efectuarse por elementos de las fuerzas de seguridad cuando se establezca causa justificada para ello. Para ese efecto, los elementos de las fuerzas de seguridad deberán presentarse debidamente uniformados y pertenecer al mismo sexo de los requisados, **debiendo guardarse el respeto a la dignidad, intimidad y decoro** de las personas”.

porque existen motivos para sospechas que se encontrarán vestigios del delito... se procederá a su registro con autorización judicial.

En la etapa de la investigación el fiscal podrá solicitar la realización de los exámenes sobre el cuerpo de la víctima. Los casos donde la víctima rehúse ser objeto de examen (o sus representantes legales no den la autorización), plantean la necesidad de acudir ante el juez para autorizar la diligencia en forma coactiva.

Sin embargo, debe considerarse que obligar a la víctima a supeditarse a exámenes médicos de naturaleza íntima e intrusiva, constituye una causa de sobrevictimización<sup>19</sup>. Tales exámenes no pueden ser realizados forzosamente, pues la violencia ejercida contra las víctimas puede traumatizarlas profundamente. Por ello el Código Procesal Penal ha dispuesto en el artículo 241 que la peritación en delitos sexuales solamente podrá efectuarse si la víctima presta su consentimiento y, si fuere menor de edad, con el consentimiento de sus padres o tutores, de quien tenga la guarda o custodia o, en su defecto del Ministerio Público.

#### **D. PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS**

Está demostrado que durante el proceso penal las víctimas y testigos pueden ser objeto de amenazas a su vida, a su integridad personal, ser sometidas a hostigamiento, etc. En consecuencia, el Estado está obligado a garantizar la seguridad de las víctimas que denuncian el delito, pues de lo contrario habría una violación del derecho a la justicia y a la tutela judicial efectiva.

Para cumplir con esta obligación, el Estado ha promulgado la Ley de Protección a la víctima y sujetos procesales, la cual establece programas para dar protección a las personas que declaran en un

---

19 RODRÍGUEZ MANZANERA. Op.cit. Pág.361.

proceso penal. Entre las medidas más importantes están: el ocultamiento de la víctima o testigo mientras dura el proceso judicial, quien puede ser ubicada en un albergue o refugio temporal; prestarle dinero mientras la víctima deja de trabajar y se halla refugiada, darle protección personal, etc.

Desafortunadamente, la escasez de recursos ha hecho que la ley de protección a la víctima tenga escasa aplicación y existan pocas posibilidades de salvaguardar la integridad de testigos y víctimas. Hay que resaltar nuevamente que la víctima o agraviado no se encuentra mencionada directamente en el texto de la ley. Ello puede obedecer a la concepción que la víctima sólo es considerada o testigo, o querellante adhesivo, pero no una persona procesalmente relevante por sí misma.

La institucionalidad que crea esta ley es doble: por un lado crea un Consejo Directivo y una Oficina de Protección. El Consejo Directivo está compuesto por el Fiscal General, un delegado del Ministro de Gobernación del más alto nivel y el Director de la Oficina de Protección.

El Consejo Directivo tiene bajo su cargo la formulación de las políticas generales de protección; la aprobación de los planes y programas, las erogaciones y la emisión de gastos necesarios que le presente el Director de la Oficina de protección.

En un tono crítico, puede afirmarse que en el Consejo Directivo hace falta la presencia de la Oficina de Atención a la Víctima y de las Redes de Derivación, que son dos instancias muy importantes que pueden dar apoyo operativo a los planes y programas de protección a testigos. Se debe también destacar como un grave desacierto que en la ley no se establece mecanismos de coordinación específicos entre OAV, la DAV y la Oficina de Protección. Cabe atribuir esta grave omisión a la falta de una visión integral de las políticas que se refieren a la atención a la víctima, y que como señalan diversos

criminólogos y juristas provoca segmentación y descoordinación de los esfuerzos, con la subsecuente duplicación y pérdida de recursos. Esto por supuesto no es justificativo de la denegación de auxilio en la víctima, ya que lo que se pretende precisamente es articular una intervención efectiva de apoyo a la víctima.

En cuanto a los programas de seguridad, la ley contempla cuatro planes principales:

- a) protección del beneficiario con personal de seguridad, lo que puede incluir la residencia o lugar de trabajo;
- b) Cambio de lugar de residencia, lo cual incluye los gastos de transporte, vivienda y subsistencia;
- c) Cambio de identidad del beneficiario;
- d) Aquellos que el Consejo estime convenientes.

La Oficina de Protección es el órgano ejecutivo de la ley, a través del cual se materializan los programas. Está a cargo de un Director que es designado por el Presidente de la República a partir de una terna de candidatos presentada por el Consejo Directivo.

Para poder acceder a los beneficios del programa se requiere una evaluación previa de la Oficina, en la cual se califica, entre otros aspectos: la relevancia del delito, el valor de la información a suministrar, el riesgo a que está expuesto el solicitante, la posibilidad de obtener la información por otros medios<sup>20</sup>.

Como se observa, la ley sigue una orientación esencialmente burocrática, en donde se privilegia básicamente la actuación policial. Además, la ley está básicamente centrada en el interés del Estado en la persecución penal, es decir, en las necesidades del órgano investigador de obtener información, más que en una genuina voluntad de proteger la vida e integridad física de las víctimas.

---

20 Artículo 11 de la Ley



La ley no ha tomado en consideración que la gran mayoría de las víctimas no provienen de los casos de mayor resonancia, y que en porcentajes muy significativos de estos existen demandas de protección al sistema (vgr. casos de violencia familiar o de abuso sexual). La ley tiene, por consiguiente, **una gran deuda con la "víctima común y corriente", a la cual le niega algún tipo de respuesta frente a demandas de protección.**

Pese a estas deficiencias, la ley puede ser contemplada como un importante hito en la consagración de los derechos de las víctimas (aun cuando la ley no las mencione expresamente). No obstante, hasta ahora su funcionamiento no se ha implementado por no haber sido nombrado el Director de la Oficina de Protección, lo que supone una violación grave a los derechos de las víctimas.

#### **E. DERECHO A RESARCIMIENTO E INDEMNIZACIÓN**

En el punto 8 la declaración señala que los delincuentes o terceros responsables de su conducta resarcirán equitativamente, cuando proceda, a las víctimas, sus familiares o a las personas a su cargo. Ese resarcimiento comprenderá la devolución de los bienes o el pago de los daños o pérdidas sufridas, el reembolso de los gastos realizados como consecuencia de la victimización, la prestación de servicios y la restitución de derechos.

Este derecho al resarcimiento ha sido analizado por el *Relator Especial sobre el Derecho a la Restitución, Indemnización y Rehabilitación de las Víctimas de violaciones Manifiestas de Derechos Humanos y Libertades fundamentales*, dentro del esquema más amplio de derecho de la víctima de obtener una reparación. El término reparación es un término amplio y se refiere a todos los tipos de reparación, tanto

material como no material, a las víctimas de violaciones de los derechos humanos<sup>21</sup>.

Para el Relator, los términos restitución, indemnización y rehabilitación abarcan aspectos particulares de la reparación. La compensación o indemnización, como un aspecto integrante de la reparación, está regida por ciertos principios y directrices básicos.

De acuerdo con los criterios propuestos por el relator, la indemnización o compensación pecuniaria se proporcionará en relación con los daños resultantes de violaciones de los derechos humanos que puedan evaluarse económicamente, tomando en consideración:

- a) los daños físicos y mentales;
- b) dolor y sufrimiento físico o psicológico;
- c) pérdida de oportunidades, incluida la posibilidad de realizar estudios;
- d) pérdida de ingresos y de la capacidad para ganarse la vida;
- e) gastos médicos y otros gastos razonables para su rehabilitación;
- f) daños a los bienes y comercios, incluido el lucro cesante;
- g) daños a la reputación o la dignidad y gastos y honorarios razonables de asistencia letrada o de expertos para interponer un recurso<sup>22</sup>.

Existe además una obligación del Estado de rehabilitar a las víctimas. En este sentido diversos tratados dentro del seno de

---

21 Subcomisión de las Naciones Unidas de Prevención de Discriminaciones y Protección a las Minorías, Estudio relativo al derecho de restitución, indemnización y rehabilitación a las víctimas de violaciones flagrantes de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Informe definitivo presentado por el señor Theo Van Boven, Relator Especial.

22 Ibid. párrafo 137, principio 9.

Naciones Unidas, entre ellos el artículo 14 de la Convención de Naciones Unidas sobre la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, preceptúan que el Estado está obligado a garantizar a la víctima los medios para su rehabilitación lo más completa posible. Esta rehabilitación incluye poner a disposición de la víctima los cuidados y el asesoramiento médicos para ayudar a la víctima a superar las secuelas de las lesiones físicas y psicológicas sufridas durante el delito. Esto significa que un gobierno tiene el deber de proporcionar asistencia médica a la víctima, de forma adecuada y hasta que la víctima se encuentra totalmente rehabilitada<sup>23</sup>.

Otros elementos de la reparación son: verificar los hechos y revelar pública e íntegramente toda la verdad a las víctimas; reconocer públicamente la responsabilidad de las violaciones de derechos humanos cometidas (cuando se trate de funcionarios estatales); llevar a los autores a los tribunales para ser juzgados y evitar que se cometan nuevos actos de este tipo.

## **F. DERECHOS DE LA VICTIMA EN LA NORMATIVA PROCESAL GUATEMALTECA**

### **RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y PRIMERA ATENCIÓN.**

El personal de policía y, en general de atención, debe contar con una formación especializada para generar empatía y comprensión hacia la víctima. En muchos países se ha desarrollado el concepto de *primeros auxilios psicológicos* o emocionales para el tratamiento

---

23 Cfr. **RAMCHARAN, B.G.** State Responsibility for violations in human rights treaties, en *Contemporary problems of International Law. Essays in honor of Gerg Schwaarzenberger*, Stevens & Son. London, 1988. p.254. Sobre las consecuencias psicológicas y el tratamiento rehabilitador de las víctimas de tortura consultar **SORENSEN, B. y KEMP GENEFKKE, Y.** Medical Aspects of Torture, en el libro **CASSESE A.** (ed.) *The International Fight against Torture*. Nomos, Baden Baden, 1991. pág. 12 y ss.

de las víctimas. Esto propicia que las víctimas sean tratadas como seres humanos y no simplemente como una fuente de información o de evidencia de un hecho delictivo.

Por tal circunstancia, el Consejo de Europa, recomendó que «Los funcionarios de policía deberían estar formados para tratar a las víctimas de modo *comprensible, constructivo y tranquilizador.*»

Quien recibe la denuncia ha de ofrecer la ayuda necesaria para superar las situaciones, en este sentido no se pueden eludir ciertas propuestas básicas:

- ◆ Ofrecer un esquema armado de alternativas que ayude a organizar la demanda con acciones concretas: asesoría legal, asistencia médica, apoyo psicológico
- ◆ Proporcionar elementos que regulen el contacto con la realidad vivida. Esto es, ayudar a ordenar el relato y graduar el acercamiento a la situación traumática.
- ◆ Se sugiere además, encarar la entrevista con más de un profesional y, si es posible, de diferentes disciplinas. Esto posibilita el manejo de situaciones complejas mediante el aporte de disciplinas que integran la perspectiva del abordaje. Organiza las distintas intervenciones que son requeridas de una forma coordinada. Puede apoyar a detectar situaciones de riesgo y facilita las derivaciones evitando el desplazamiento burocrático e innecesario por diferentes ámbitos de la institución.

Quienes atienden a víctimas también deben informar de una manera adecuada y completa sobre todos los derechos que le asisten, la forma en que puede hacerlos valer y los servicios de asistencia disponibles.

Los operadores de justicia, especialmente los fiscales, también deben tomar en consideración que los sufrimientos emocionales de la víctima pueden hacerla fácilmente desistir de continuar el proceso, asistir a diligencias y sobre todo, declarar durante el proceso. La

víctima requiere de apoyos extralegales para poder enfrentar el proceso, de allí la necesidad de contar con una red de derivación que pueda mantener un contacto fluido con la víctima y le pueda ayudar a resolver las posibles dificultades que enfrenta.

El trato de calidad implica también establecer lugares apropiados para poder presentar una denuncia. Es preciso que la víctima goce de un espacio de privacidad, que le confiera un sentido de seguridad, que le permita expresarse libremente, sin temor a ser escuchada o confrontada por terceras personas.

Las personas responsables de atención a las víctimas están igualmente obligadas a procurar las medidas para garantizar la protección inmediata de las víctimas, tales como interponer o presentar medidas cautelares a su favor, asegurar alojamiento en refugios seguros, apoyar con el traslado de otros familiares (especialmente, niños y niñas) cuando estos puedan constituir una preocupación para la víctima.

En segundo lugar, el sistema debe proveer mecanismos que aseguren que la víctima estará informada adecuadamente acerca de su caso y el desarrollo que éste tenga.

Este deber de información tiene cuando menos tres componentes específicos

1. Darle a conocer todos los derechos que le asisten
2. Informar a la víctima sobre las posibilidades de obtener asistencia, consejos prácticos y jurídicos, reparación de su perjuicio por el delincuente e indemnización
3. Obtener información sobre el progreso de la investigación y notificación de la resolución que pone fin al caso, aún cuando no se haya constituido como querellante.

Esta política de información general conlleva la obligación de dar a conocer los derechos de las víctimas por parte de las instancias

policiales y fiscales y a establecer sanciones por el incumplimiento. Dar a conocer los derechos a las víctimas debe convertirse en un procedimiento obligatorio durante la primera comparecencia de la víctima, ya sea cuando ésta interpone una denuncia o cuando es entrevistada por primera vez en sede fiscal o judicial.

## **G. GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE LA VÍCTIMA EN EL PROCESO**

Un elemento esencial de atención a la víctima está constituido por darle a la víctima la posibilidad de participar en el proceso, debiendo poder manifestar su opinión en diversas etapas del proceso y frente a diversas autoridades del sistema de persecución penal.

En el Código Procesal Penal se reconoce a las víctimas los siguientes derechos:

- 1 Presentar denuncia ante el Ministerio Público, policía o juzgados. En los delitos de acción pública dependiente de instancia particular, la denuncia es requisito indispensable para que el fiscal ejerza la acción penal.
- 2 Declarar como testigo y participar en otras diligencias probatorias (reconocimiento médico forense, reconstrucción de hechos, careos, etc...). Este derecho por supuesto debe realizarse de forma tal que no sea una fuente de angustia y sufrimiento para la víctima. De esa cuenta, el fiscal deberá adoptar los mecanismos para minimizar los efectos de esta situación procesal, apoyándose en los psicólogos de la OAV y en las disposiciones legales que permiten en determinados delitos sexuales evitar la confrontación visual entre agresor víctima<sup>24</sup>

---

24 Sobre esto, confrontar el artículo 116 de la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Juventud al respecto las medidas recomendadas en el capítulo de los niños y niñas víctimas.

- 3 Contar con su consentimiento para la aplicación del criterio de oportunidad (art. 25 CPP). En este punto, el fiscal deberá conversar adecuadamente con la víctima y deberá proceder a verificar los criterios señalados por la Instrucción General sobre Mecanismos simplificadores del proceso, la cual contempla que el resarcimiento producido a la víctima sea equitativo, pudiendo este consistir en prestaciones no dinerarias si fuera el caso. En todo caso, el consentimiento de la víctima, deberá llevar a la satisfacción de sus intereses, necesidades y expectativas.
- 4 Acordar con el imputado la reparación en los casos de oportunidad o suspensión de la persecución penal (art. 25 y 27 CPP).
5. Solicitar la conversión de la acción penal pública en delito de acción privada (art. 26 CPP).
6. Delegar el ejercicio de la acción civil en el Ministerio Público, en los casos del artículo 301 del CPP
7. Objetar las instrucciones que se dicten al fiscal encargado del caso (art. 68 LOMP). La objeción se presentará ante quien emitió la opinión y en su caso ante el Consejo de Ministerio Público
8. Constituirse como actor civil.
9. Constituirse como querellante adhesivo.

Además, existe la posibilidad de exigir responsabilidad a los fiscales que no se desempeñan adecuadamente. En el caso de Guatemala, se ha creado la supervisión del Ministerio Público, la cual cuenta con funciones sancionatorias ante la violación de los derechos de las víctimas.

Para los efectos sancionatorios, en el ARTÍCULO 61 de la LOMP se tipifican como FALTAS y serán motivo de sanción disciplinaria los siguientes hechos y omisiones:

- 2) Ejecutar hechos o incurrir en omisiones que tengan como consecuencia la pérdida de actuaciones, *dificultar o demorar el ejercicio de los derechos de las partes o de la institución en cualquier clase de asuntos;*
- 3) Ofender a la víctima,... o a cualquiera otra persona que acuda a las oficinas del Ministerio Público o a las audiencias de los tribunales, en demanda de justicia, **o a informarse del estado que guardan los asuntos;**
- 5) Ser negligentes en la búsqueda de las pruebas que fueren necesarias para la presentación de las acusaciones procedentes o para seguirlas ante los tribunales;
- 7) **Omitir informar a la víctima del resultado de las investigaciones u omitir notificar la resolución del juez que ponga fin al proceso,** cuando aquella no se hubiere constituido como querellante adhesivo;
- 8) **Ocultar información o dar información errónea a las partes,...**

En la LOMP se disponen como sanciones frente a estos actos la amonestación verbal o escrita, la suspensión y la remoción. Pese a la contundencia de la legislación, hasta el momento no se ha adoptado una posición drástica frente a la actuación excluyente de fiscales que niegan información.

La FALTA relacionada con NO DAR INFORMACIÓN A LA VÍCTIMA se debe considerar una falta grave que debe dar lugar, como mínimo, a una amonestación escrita. Una reiteración de la falta por el mismo funcionario debe llevar aneja una sanción superior, que en caso de ser una posición habitual del funcionario, debe llegar, sin duda, a la remoción del cargo o empleo.



## **H. LA ASISTENCIA POR AFECTACIÓN A LA VICTIMA**

En la Encuesta Internacional sobre el Crimen las víctimas fueron preguntadas acerca de si habían recibido algún tipo de asistencia de agencias especializadas. En muy pocos países las víctimas habían recibido tal ayuda. En ningún país el porcentaje de víctimas asistidas había sobrepasado el 10 %<sup>25</sup>.

Las víctimas que no han recibido ayuda de agencias especializadas fueron preguntadas acerca de si hubieran apreciado contar con información, apoyo emocional. La mayoría respondieron que sí. No obstante, la demanda de estos servicios es más alta en Latinoamérica<sup>26</sup>.

Los Estados por lo tanto deben de revisar sus prácticas médicas, psicológicas y de servicios sociales para asegurar una respuesta efectiva a favor de las víctimas. Deben generarse instructivos, manuales y protocolos para estos servicios, en donde se indique la forma cómo deben tratarse a las víctimas. Además es necesario alentar la formación de redes sociales de apoyo a las mismas.

### **H.1. ASISTENCIA MÉDICA**

Un número importante de las víctimas de delitos presentan lesiones físicas que requieren intervención inmediata por parte de los médicos. En estos casos la asistencia médica debe tomar en cuenta las necesidades legales que requiere toda investigación judicial, sin descuidar por supuesto las situaciones propias de atención que requiere la víctima.

En primer lugar, el médico puede ser el primer profesional que se aperciba de la realización de un hecho delictivo. Su deber

---

25 GUÍA... Op cit pág.27.

26 *Ibíd.*,

profesional es denunciar el hecho ante las autoridades penales correspondientes.

La percepción del médico sobre los signos que presenta la víctima es importante para diagnosticar un hecho delictivo, especialmente en los casos en donde las víctimas son niños o mujeres. El médico debe estar capacitado para detectar los casos de abuso sexual o violencia intrafamiliar que se reflejan en una serie de síntomas - enuresis, encopresis, lesiones vaginales-, así como en los que se produce una sospecha en una revisión rutinaria<sup>27</sup>.

El médico puede verse enfrentado a *lealtades divididas*, en la medida que el presunto abusador puede ser su paciente habitual. En este contexto, se le presenta difícil denunciar el hecho delictivo. El Médico en todo caso debe comprender que aun cuando pueda resultar entendible la preocupación e incluso el conflicto personal que pueda vivir, nada puede justificar que se aparte de su obligación primordial que es la de velar por la salud integral de su paciente. Ello abarca además lo relativo al secreto profesional, cuestión algunas veces confundida. En los casos de niños víctimas, no hay lugar para lealtades divididas, pues la Convención sobre los derechos del Niño establece el principio de *Interés superior del niño*, que claramente elimina toda duda acerca de las prioridades y obligaciones de los profesionales para con la niñez.

En este marco, la cooperación interprofesional resulta imprescindible, ya que abre el camino a una adecuada intervención interinstitucional, para lograr una intervención integral a favor de la víctima. El profesional de la salud debe conocer los medios a través de los cuales puede denunciar el hecho, tener conocimiento de cómo propiciar una intervención del sistema de justicia que al

---

27 ROZANSKI, C.A. Abuso sexual infantil. ¿Denunciar o silenciar? Buenos Aires, 2003. pág. 83

mismo tiempo sea benéfico para la víctima. La Policía por su parte debe informar a los médicos cómo actuar en estos casos (cómo presentar la denuncia, etc).

El profesional de la salud que interviene en la primera atención asistencial a la víctima ha de conocer también los problemas que enfrenta la víctima. Uno de ellos puede ser el carecer de un medio familiar que pueda darle sustento y protección frente al abusado. Aquí es donde la Policía juega un papel importante, ya que pueden dar apoyo para procurar refugio a la víctima y ponerla en contacto con la red de derivación que coadyuve para obtener sustento patrimonial para subvenir sus necesidades inmediatas y el apoyo psicosocial que se requiere para enfrentar el trauma.

La Policía y las redes de derivación deben crear protocolos de actuación en sus comunidades, para que el profesional de la salud que está enfrentado al problema inmediato de una víctima en crisis pueda utilizar los procedimientos adecuados y los datos disponibles para una actuación efectiva. Una intervención desarticulada desde el primer momento genera tres consecuencias relevantes: aumenta el riesgo de la víctima, genera revictimización y puede conducir a la impunidad.

## **H.2. ASISTENCIA PSICOLOGICA**

La víctima de un delito grave generalmente presenta tensión postraumática. Un tratamiento inadecuado del estrés postraumático, puede dar lugar a secuelas sumamente graves para el resto de su vida.

Tres formas de intervención psicológica deben analizarse en este punto:

- ◆ La atención en crisis
- ◆ La atención para superar el trauma
- ◆ La atención para víctimas rezagadas.

La atención en crisis tiene por objetivo apoyar a la víctima en el período inmediato a la victimización, por lo tanto, se basan en la intervención en crisis. El propósito de este tipo de tratamiento es validar la naturaleza crítica de la situación, repasar los detalles y tratar los problemas específicos causados por la crisis. Los temas críticos específicos son: establecer el carácter del asalto, identificar sus repercusiones, ayudar a la víctima a recuperarse estableciendo una red social de apoyo, así como “formas auto-reforzantes de resolver los problemas relacionados con la victimización”<sup>28</sup>

La policía debe ofrecer la atención en crisis de víctimas, auxiliando en los primeros momentos a las víctimas de delitos violentos. En especial, toda persona que enfrenta hechos delictivos graves como violación, lesiones corporales severas, etc, necesita de este tipo de apoyo para poder recuperar su confianza y la sensación de auto control.

La víctima necesita también de orientación legal para saber cómo proceder en su caso, a quién denunciar, cuáles son las diligencias a efectuar y realizar las actividades más urgentes de protección (cuidar a sus hijos, dónde pasar la noche, cómo sobrevivir si tiene que abandonar el hogar, etc). Este tipo de información tiene que ser puesta inmediatamente a disposición de la víctima.

La DAV tiene que dar el apoyo en cuanto la atención en crisis y coordinar a las instituciones en cuanto a la atención a mediano y largo plazo (Atención para superar el trauma y los programas para víctimas rezagadas). No basta con el apoyo psicológico para enfrentar la crisis, sino debe darse respuesta a los problemas inmediatos y urgentes de la víctima. La red de derivación proporciona a la DAV las posibilidades de poder brindar estos

---

28 **DUSSICH, J.P.** *Opúsculos De Derecho Penal Y Criminología. Recuperación de las víctimas.* Marcos Lener. Córdoba, 2000.pág.85.

apoyos necesarios para la víctima en momentos posteriores a la atención en crisis. De esa cuenta, los encargados de DAV deben tener un catalogo de instituciones a los cuales puedan referir a la víctima para que continúe con programas de atención psicológica de mayor continuidad, pero siempre como una actividad coordinada y con un seguimiento supervisado y con la participación de la OFICINA DE ATENCIÓN A LA VICTIMA DEL MINISTERIO PÚBLICO.

### **H.3. LA ASISTENCIA SOCIAL**

Un punto muy importante en el tratamiento adecuado de la víctima es proporcionarle redes sociales de apoyo que puedan generar sentimientos de confianza y seguridad. La víctima de un delito se encuentra desorientada sobre qué hacer y a quién acudir.

La asistencia social debe cumplir un papel fundamental en proporcionar información sobre todo el funcionamiento del sistema legal y de los servicios de apoyo que están disponibles para lograr paliar sus necesidades inmediatas

Los asistentes sociales desarrollan una labor de trabajo de campo directo. Van al lugar y efectúan entrevistas con los distintos protagonistas. Es por eso que sus informes resultan esclarecedores, siendo en muchos casos altamente recomendable que su presencia en juicio para declarar como testigos. Los abusadores generalmente en casos de delitos domésticos, han generado condiciones de aislamiento en el entorno familiar. Los informes que pueden recabar los Asistentes Sociales de vecinos, docentes y familiares suelen completar el cuadro probatorio.

Los asistentes sociales también trabajan en el acompañamiento directo a víctimas. Estas necesitan de apoyo emocional para poder acudir a las instancias judiciales, para hacer trámites, etc. Está comprobado que en muchas ocasiones los funcionarios judiciales o en sede fiscal se niegan a atender a las víctimas o a proporcionarles

información. Ciertas actitudes como la falta de comprensión, el desinterés al escuchar el relato de la víctima o la indiferencia hacia sus sufrimientos pueden dañar su autoestima o crear sentimientos de humillación. El que los trabajadores sociales acompañen a la víctima a las instancias judiciales o en sede fiscal, asegura un mejor trato y fortalece su capacidad para afrontar una situación que le genera profunda ansiedad y temor.

Los anteriores tipos de asistencia deben ser proporcionados fundamentalmente por el gobierno. Sin embargo, la *Declaración de Naciones Unidas* reconoce el importante papel de las organizaciones no gubernamentales, los grupos voluntarios y comunitarios, incluyendo los pueblos indígenas<sup>29</sup>. En el caso de los pueblos indígenas el acompañamiento a las víctimas indígenas que no conocen el idioma español potencia las posibilidades de actuación de las víctimas. Los grupos comunitarios y *autóctonos*<sup>30</sup> pueden servir de intérpretes para las víctimas ante los operadores de justicia, hacer trabajo de contexto cultural y realizar otro tipo de apoyos que el Estado no puede o en ocasiones, se niega a otorgar.

## I. REPARACIÓN

### I.1. EL EJERCICIO DE LA ACCION CIVIL

En materia de reparación, como resultado del delito, el derecho guatemalteco posibilita que durante el proceso penal se ventile la cuestión civil. Si la víctima lo prefiere, puede solicitar la reparación ante los juzgados civiles. Pero estas dos vías son alternativas (artículo 126 CPP).

---

29 Declaración de Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delito y del abuso de poder. Principio 14.

30 La Declaración utiliza el término autóctono, pero es preferible utilizar el término indígena.

El artículo 124 del CPP fija la accesoriedad de la acción civil respecto de la acción penal, lo que implica que la acción civil sólo puede ser ejercida cuando está pendiente la acción penal. Sin embargo, la absolución o la apreciación de una causa extintiva de la persecución penal no implican necesariamente el rechazo de la pretensión civil. Del art. 116 al 118 del CPP se fijan los casos en los que la sentencia es absolutoria, por existir una causa extintiva de la responsabilidad penal, pero en los que se mantiene la responsabilidad civil.

El CPP, pone énfasis en el sentido, que la acción reparadora una vez admitida en el procedimiento penal, impiden su ejercicio en los tribunales civiles, salvo que exista desistimiento expreso o declaración de abandono de la instancia penal anterior al “inicio del debate”. A pesar que ambas vías son alternativas, cuando la víctima ha decidido plantearlo primero en vía civil, no podrá ser ejercida nuevamente en la penal<sup>31</sup>. Esta regla, también se contempló en el modelo anterior.

## **I.2. LAS SALIDAS ALTERNATIVAS DEL PROCESO Y LA CONCILIACION VICTIMA-DELINCUENTE PARA RESOLVER EL CONFLICTO**

La justicia restaurativa se ha manifestado progresivamente como un tema y un terreno de la investigación criminológica de suma importancia a nivel universal en las reformas de la justicia penal. Como paradigma, considera el problema generado por el delito desde el punto de vista del perjuicio causado y no tanto de la norma violada (según la justicia punitiva) ni de las necesidades del delincuente (justicia resocializadora).

Más que preocuparse en consecuencia la reacción social de sancionar, de dar un tratamiento o una protección, se ha de ocupar

---

31 Artículo 126 del Código Procesal Penal. El resaltado es nuestro.

en crear las condiciones para que una reparación o compensación razonable de perjuicios se pueda realizar.

Tres razones esenciales explican la escogencia de esta vía de la justicia reparadora o restaurativa;

- a) la justicia restaurativa procura obtener una solución óptima para todas las partes interesadas.

Las víctimas tienen la ocasión de expresar su miedo y su indignación y de obtener el apoyo de la comunidad y una atención específica a sus sufrimientos y a los daños que le fueron ocasionados. El delincuente es escuchado, sus derechos respetados y tiene la oportunidad de reparar de una manera razonable y constructiva los daños ocasionados por sus acciones. De otro lado, la noción de justicia refiere la legalidad. La justicia restaurativa resulta significativa en aquellos casos en los que los procesos y los resultados restaurativos cumplen con la protección jurídica.

- b) debe buscar implicar a las partes en conflicto y a la sociedad en la búsqueda de soluciones concretas y armoniosas, condición *sine qua non* para obtener la paz social. La justicia restaurativa como alternativa completa debe incluir a las tres partes, es decir: la víctima, el delincuente y la comunidad local o la sociedad.
- c) los procesos restaurativos en una comunidad llevan a soluciones de los conflictos más constructivas. Los delincuentes aceptarán más fácilmente las sanciones restaurativas y se reintegrarán mejor a la comunidad después de tales sanciones.

Es claro el soporte constitucional y legal del sistema restaurativo fundado sobre una visión de recomposición de las víctimas en la solución de los conflictos penales. No es entonces cuestión de merecimiento sino de necesidad. La respuesta victimológica al delito debe ser de recomposición participativa en procura de la mejor



manera de reparar el daño ocasionado. Dicho procedimiento debe proporcionar el marco de compatibilidad e interacción de la imputación, disociada de la responsabilidad, de la solidaridad, y el riesgo.

Así podrán entonces ser reubicados víctima y victimario quienes en el actual sistema, por partida doble sufren las consecuencias de la agresión. Pero además al actor no sólo se le determina como responsable de unos daños en el plano estrictamente jurídico y que tiene como fuente normas jurídicas, sino como ser solidario.

El tejido social se recompone al encarar las necesidades emocionales y relacionales de quienes se ven afectados con el delito; del castigo pasamos a la reparación, mecanismo de colaboración que transforma el conflicto, incentiva la civilidad y estimula la fraternidad.

La justicia restaurativa humaniza la respuesta al agravio y da un verdadero sentido a la justicia penal como instrumento de paz

En el marco del Código Procesal penal la justicia restaurativa ha sido incorporada a través del Criterio de Oportunidad reglado que aparece regulado en los artículos 25 y 26 del Código Procesal Penal, esto **con el fin de simplificar el proceso y garantizar un resarcimiento a la víctima por el daño causado, dentro del proceso penal.**

Se contemplan tres mecanismos simplificadores del proceso: criterio de oportunidad; conversión de la acción pública a privada; suspensión de la persecución penal; y el procedimiento especial para la acción privada (Art. 25, 26 y 27)

En el criterio de oportunidad y la suspensión condicional de la persecución penal es requisito sine qua non el resarcimiento a la víctima y la conformidad de esta con el procedimiento utilizado. Se busca establecer una comunicación dialogal víctima –agresor, que logre realmente una conciliación que satisfaga las necesidades,

expectativas y requerimientos de la víctima. Si bien los supuestos de aplicación de la justicia restaurativa son limitados, permite a los fiscales poder descongestionar sus mesas de trabajo a través de la solución negociada de conflictos de baja gravedad.

La Policía debe estar capacitada para reconocer casos en donde es posible utilizar mecanismos simplificadores y adelantar procesos de cara a facilitar la conciliación, ya sea informando a la víctima sobre esta posibilidad, así como tratando de ubicar al agresor, a efecto que pueda ser citado a la sede fiscal para lograr una conciliación.

### III. SISTEMA DE JUSTICIA Y DERECHO DE LAS VÍCTIMAS

Con la finalidad de aclarar las distintas responsabilidades del sistema de justicia respecto a los derechos de las víctimas, presentamos a continuación un cuadro resumido sobre estos derechos y la responsabilidad institucional. Presentamos un agregado específico relacionado con las organizaciones de la sociedad civil respecto a estos derechos.

DERECHO	PNC	MP	TRIBUNALES	ORGANIZACIÓN SOCIAL
ACCESO	<p>Se encarga de recepción de denuncias</p> <p>Informa de derechos a las víctimas</p> <p>Debe dar acompañamiento adecuado</p> <p>Debe generar un atestado lo más completo posible sobre los hechos, para evitar repeticiones innecesarias</p> <p>Proteger las evidencias asegurarse que la víctima sea examinada por Médico Forense y se preserve toda la evidencia</p>	<p>Recibe denuncias directamente</p> <p>Lleva la dirección funcional de la investigación</p> <p>Debe informar a las víctimas oportunamente sobre la situación del proceso</p> <p>Debe evitar las molestias generadas por el proceso penal, especialmente las declaraciones múltiples</p>	<p>Debe evitar la sobre-victimización</p> <p>Proteger la intimidad y la seguridad de las víctimas a lo largo del proceso y especialmente durante el debate, a través de la aplicación de normas sobre restricción a la publicidad en casos de violencia sexual y niños</p> <p>Tomar providencias especiales para recibir la declaración de víctimas en el debate, evitando</p>	<p>Dar acompañamiento a la víctima a lo largo del proceso</p> <p>Proveer de auxilio legal para víctimas de escasos recursos</p> <p>Integrar la red de derivación de apoyo a la víctima</p>

DERECHO	PNC	MP	TRIBUNALES	ORGANIZACIÓN SOCIAL
		<p>Debe dar fortalecimiento a la víctima para que pueda declarar en el proceso penal</p> <p>Debe tomar en cuenta las preocupaciones y opiniones de la víctima, antes de realizar requerimientos judiciales</p>	<p>la confrontación visual con el agresor</p>	
<p>ATENCIÓN Y PROTECCION</p>	<p>Debe proveer protección a las víctimas cuando les sea requerido</p> <p>Coordinar mecanismos de seguridad con la víctima</p> <p>Debe dar información sobre los lugares donde obtener el apoyo médico, Psicológico y social</p> <p>Derivar adecuadamente a las víctimas a los lugares en donde puede recibir apoyo</p> <p>Dar atención en crisis y trasladarla inmediatamente a un</p>	<p>Solicitar de forma inmediata medidas de protección para víctimas en riesgo</p> <p>La OFICINA DE ATENCIÓN A LA VICTIMA debe coordinar los esfuerzos de atención integral, en conjunto con la red de derivación</p> <p>Dar atención Psicológica en crisis</p> <p>Realizar exámenes médicos forenses de forma urgente</p>	<p>Ordenar en forma inmediata medidas de protección</p> <p>Autorizar diligencias de pruebas anticipadas en casos en que exista riesgo para la vida de la víctima</p>	<p>Proveer de asistencia Psicológica, especialmente en tratamientos de larga duración</p> <p>Dar apoyo social a las víctimas, con ubicación de albergues, proveer lugares de trabajo y apoyo social</p> <p>Integrar a la víctima en Grupos de autoayuda para víctimas</p> <p>Apoyar al fiscal en el fortalecimiento de la víctima durante el proceso</p>

DERECHO	PNC	MP	TRIBUNALES	ORGANIZACIÓN SOCIAL
	lugar en donde reciba atención médica	<p>Proporcionar seguridad a la víctima frente a represalias del agresor, a través del Programa de protección de sujetos procesales</p> <p>Asegurar que las medidas de protección sean efectivas por parte de la PNC</p>		
REPARACION	Debe informar del derecho a que el MP pueda llevar la acción civil conjuntamente con la penal en los casos del Art. 301 CPP	<p>Ofrecer llevar la acción civil en casos de víctimas indigentes</p> <p>Investigar los daños y perjuicios derivados del delito</p> <p>Ejercitar con eficacia la acción civil conforme el Art. 301</p>	<p>Decretar la indemnización por daños y perjuicios, de conformidad con los daños sufridos por la víctima que han sido acreditados en el proceso</p>	<p>Proveer de asistencia jurídica a las víctimas para el ejercicio de la acción civil, dentro del proceso penal o en forma independiente</p> <p>Apoyar en la mediación y resolución de conflictos de delitos que admiten mecanismos simplificadores del proceso</p> <p>Apoyar en la supervisión de acuerdos de reparación</p>



## **IV. ANÁLISIS FUNCIONAL DE LA DAV**

La Constitución desarrolla un amplio catálogo de derechos individuales y colectivos, que en forma subsidiaria intenta proteger el modelo de justicia penal, tanto en su parte sustantiva como procesal. De por sí este reconocimiento constituye un gran avance, pero quedaría en simple promesa si no se establecen los mecanismos concretos que garanticen a las personas su materialización en caso de que éstos sean afectados.

Por esta razón es importante reconocer que siempre existirá una discrepancia entre modelos normativos, que generan expectativas sobre el funcionamiento de la justicia, y el funcionamiento concreto. De esta razón resulta fundamental, para el análisis de cualquier institución de justicia, determinar los elementos que permitan definir las discrepancias entre modelo normativo y resultados para determinar las causas que generan disfuncionalidad. En el caso de la División de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil se determinaron al menos tres aspectos de análisis: el modelo normativo, descrito en los apartados anteriores; el acceso de las víctimas al servicio; gestión y organización; elementos económicos y resultados. De esta forma, es factible identificar los problemas en cada uno de sus elementos que dificultan el buen desempeño de la institución.

### **1. PROBLEMAS DE ACCESO**

El acceso a la justicia constituye un derecho de las víctimas, que se traslada en una obligación para el Estado, de proporcionar los mecanismos adecuados para que cualquier persona

(independientemente de su condición socioeconómica y cultural), pueda acudir al sistema de justicia previsto para la resolución de sus conflictos. En términos generales, el acceso a la justicia, como derecho ciudadano y con el fin de garantizar su efectivo cumplimiento, deberá cumplir con los siguientes requisitos: adaptado a las condiciones de la población, continuo, otorgarse en condiciones de igualdad y en forma gratuita.

En el caso de las funciones policiales, el acceso a la justicia por parte de las víctimas constituye una intervención oportuna para generar credibilidad en todo el tránsito de la víctima por el sistema de justicia. La intervención policial inicial tiene implicaciones en tres sentidos: el primero relacionado con la atención hacia la víctima oportuna para mitigar la afectación directa; que el delito no cause mayores consecuencias, en el sentido de proporcionar la protección adecuada a la víctima; y en tercer lugar, la recuperación de información valiosa para garantizar una respuesta del sistema de justicia. Por eso la atención oportuna y adecuada para la víctima en la fase policial puede reducir los riesgos tanto para la víctima en su afectación directa, como para la respuesta de la justicia.

La adaptación de la DAV a la estructura social es importante, para el efecto su despliegue en toda la República es uno de los elementos fundamentales a determinar. Según la información proporcionada, la DAV tiene presencia en todo el territorio nacional a través de las comisarías, además que su estructura organizacional, conformada por la atención de un grupo de agentes específicos para el tema, atención ciudadana y el sistema de información SIPOL, permite, al menos estructuralmente, una cobertura completa. En este sentido, se determinó en las entrevistas que la presencia se encuentra únicamente en las comisarías con un promedio de dos y tres agentes en cada comisaría.

En su conformación, la DAV está consolidada únicamente por 69 agentes policiales, en su mayoría mujeres, lo que significa un avance



en principio, por ser las mujeres un grupo social con mayor vulnerabilidad. Se carece de especialistas, como psicólogos o médicos, que puedan apoyar la atención temprana, por lo que en casos de urgencia se debe recurrir al Ministerio Público.

La distancia que deben recurrir los usuarios de la DAV para solicitar los servicios de atención, según lo reportado en las unidades de análisis concentradas en la comisaría 11 y 12 en la Ciudad Capital, no sobrepasa los 40 minutos, medido en tiempo, pues no se reportaron distancias. Esto es importante, pero resulta complicado si se considera que en el interior del país, las comisarías están ubicadas en su mayoría en las cabeceras departamentales y no en los municipios, lo que podría generar problemas de acceso si no se generan programas y protocolos de intervención para la sección de atención ciudadana.

La continuidad del servicio es una variable importante para garantizar el acceso de las víctimas a la DAV. Por la naturaleza de la PNC, la cual presta su servicio las 24 horas del día durante todo el año, la posibilidad de acceso resulta facilitada. Para el efecto, se han programado turnos para garantizar su continuidad, sin embargo, debido a que el personal de la DAV en algunas oportunidades es destinada a operativos policiales, lo que significa desatender a las personas que requieren atención, el servicio se ve afectado en su continuidad y especialidad, pues la atención es cubierta por personal de atención ciudadana quienes no han recibido capacitación para atender casos de víctimas.

Respecto a la igualdad en el servicio, es decir, si la DAV tiene las condiciones necesarias para prestar el servicio hacia los grupos más vulnerables, se debe considerar que esta consultoría tomó en cuenta únicamente algunos indicadores específicos, tales como composición étnica y de género del personal, existencia de información sobre los servicios que presta la DAV a los usuarios, de tal manera que tengan

la posibilidad de exigir sus derechos, atención especializada a niños víctimas y para mujeres víctimas de violencia sexual. En lo que respecta a la conformación de género y etnia, en su totalidad son mujeres y, según entrevistas a funcionarios de la DAV en las comisarías objeto de estudio, todos se identificaron como no indígenas. La información que se distribuye a los usuarios cuando visitan la DAV, se pudo comprobar que existe de variada temática sobre los derechos de las víctimas:

- a. Trifoliar producido por la Oficina de Atención a la Víctima de la PNC, en la cual se describen los derechos de la víctima y acciones que debería realizar la persona afectada por un delito
- b. Trifoliar sobre violencia familiar, en la se hace referencia sobre diferentes tópicos de la violencia intrafamiliar, creencias populares sobre el maltrato y lugares en donde se pueden denunciar estos abusos. Producido por el Organismo Judicial
- c. Trifoliar sobre el abuso sexual en la familia, en especial sobre el incesto y comportamiento de los niños abusados sexualmente. Proporcionado por el Organismo Judicial.
- d. Información relacionada con los hogares desintegrados, actitudes de los niños de hogar desintegrado y las actitudes de los actores sociales. Organismo Judicial
- e. Paternidad y maternidad responsable, con orientaciones sobre “reglas” que deberían cumplir los padres y madres de familia. Organismo Judicial
- f. Volantes sobre el funcionamiento de los juzgados de paz móviles. Organismo Judicial

Como puede apreciarse, salvo el primer documento, la información es proporcionada por el Organismo Judicial, la que si bien es cierto, proporciona información importante sobre las víctimas, no considera

lo específico respecto a los derechos de las víctimas en su relación a la función policial. También es necesario resaltar que se carece de información producida con recursos propios de la PNC, lo que devela la falta de presupuesto para divulgar los distintos derechos que posee la víctima ante la atención policial. En el mismo sentido, es importante diversificar los medios de comunicación y métodos de divulgación sobre los derechos de las víctimas y orientaciones sobre acciones que deberían realizarse cuando una persona es víctima de un delito grave.

Cuando la víctima es niño o niña, la atención se focaliza en brindar la protección inmediata según sea el caso. Así por ejemplo, cuando se trata de niños pequeños abandonados, se intenta suplir las necesidades de sobrevivencia (ropa adecuada, leche, biberones, pañales), luego se traslada al juzgado respectivo (en la zona 9 durante horas hábiles y de paz en horas inhábiles), para que un juez competente tome la decisión sobre un lugar de protección. Cuando requiere atención médica, se pide apoyo al Ministerio Público. La falta de apoyo para contar con lo mínimo para atender a las víctimas en la DAV, hace necesario que los recursos para proporcionar abrigo y alimentación a los niños o niñas abandonados, sea cubierto por los propios funcionarios a través de recolección de víveres o dinero para comprar los recursos mínimos de sobrevivencia. La situación de alta vulnerabilidad en que son encontrados algunos niños, en la calle o lugares insalubres, supone que el Estado debe contar en la PNC con los mínimos recursos para cubrir dichas emergencias.

A pesar de que el personal de la DAV en su totalidad son mujeres y además han recibido capacitación para la atención de la víctima, se carece de recursos humanos para atender casos de emergencia en el caso de mujeres que han sufrido ataques de naturaleza sexual. En el caso de las comisarías visitadas, las agentes responsables de la DAV manifestaron que la coordinación con el Ministerio Público, quien cuenta con recursos especializados, se puede superar la crisis. Esta

es una solución positiva, si se toma en cuenta que al final el Estado responde frente a las necesidades de las víctimas de este tipo de violencia, pero no suficiente si se considera que sólo existe personal capacitado de la DAV en las comisarías y no en las subestaciones o bien el recurso del Ministerio Público también puede ser insuficiente en otras regiones del país. Todo esto dificulta la intervención de la DAV para el manejo de crisis y emergencias, incluso en las comisarías de la ciudad capital.

La celeridad con la que responde la DAV frente a las solicitudes de víctimas no parece ofrecer problemas, los tiempos de espera no sobrepasan los 20 minutos, según observaciones realizadas en las comisarías y entrevistas a usuarios. Lo que genera dificultad es la derivación del caso hacia otras dependencias en situaciones de emergencias, esto porque la DAV depende de la existencia de unidades de transporte en la comisaría para trasladar el caso lo antes posible ya sea hacia el Ministerio Público o juzgados.

## **2. CULTURA DE ATENCIÓN A FAVOR DE LA VÍCTIMA**

La transformación del sistema de justicia y de la policía en particular, propone con los Acuerdos de Paz un cambio radical en las instituciones de seguridad. En la actualidad se pretende hacer mayor énfasis en la protección de los derechos individuales de las personas antes que privilegiar la seguridad del Estado como concepto abstracto, lo que devenía en atender en primer término el control social a través de concepciones autoritarias como seguridad nacional y orden público entre otros. Bajo esta concepción, el papel de la víctima es realmente secundario y se reduce a proporcionar información para detectar a los responsables de la ofensa social, el delito. Estas concepciones han quedado atrás, ahora se pretende privilegiar la satisfacción de las necesidades inmediatas de quien ha recibido el daño directo, la víctima, ya no como convidado de piedra sino como protagonista del conflicto y quien tiene

necesidades específicas, como lo son el derecho de acceso a la justicia, protección y reparación. Para detectar los elementos más importantes que permitan determinar el grado en que esta concepción está desarrollada dentro de la DAV se han definido como variables la percepción ciudadana sobre la PNC y la concepción de los funcionarios de la DAV sobre los derechos de las víctimas.

La percepción ciudadana sobre la policía es de los más bajos de las instancias de justicia. En general, la ciudadanía tiene poca o ninguna confianza en que la justicia “castigue” al culpable de algún delito (85%); en cuanto al nivel de satisfacción, aunque el porcentaje es muy bajo, la PNC con 6% supera al Organismo Judicial y al Ministerio Público, quienes tienen niveles del 2% y 5%; no es lo mismo si consideramos como percibe la población el nivel de integridad de los funcionarios, en donde la PNC tiene los porcentajes más bajos del sistema de justicia con un 6% en el grado de cumplimiento y 7% de confianza.

**¿Cuánto confiaría en que el sistema judicial castigaría al culpable?  
Encuesta sobre Victimización de Guatemala marzo 2005,  
Programa Alianza Joven de USAID**

<b>Confianza</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho	4.90%
Algo	6.10%
Poco	23.80%
Nada	64.20%
Ns/Nr	1.00%

Datos mostrados en presentación pública el 2 de junio de 2005, en el Espacio Interinstitucional de Prevención del Delito de Huehuetenango, Rescate Juvenil

**¿Cuánto confiaría en que el sistema judicial castigaría al culpable?  
Encuesta sobre Victimización de Guatemala marzo 2005, Programa  
Alianza Joven de USAID**

<b>Nivel de Aprobación</b>	<b>Policía Nacional Civil</b>	<b>Organismo Judicial</b>	<b>Ministerio Público</b>
Muy Satisfecho	6.60%	2.50%	5.40%
Algo Satisfecho	6.40%	1.70%	3.90%

Datos mostrados en presentación pública el 2 de junio de 2005, en el Espacio Interinstitucional de Prevención del Delito de Huehuetenango, Rescate Juvenil

**PORCENTAJE DE FUNCIONARIOS JUDICIALES  
QUE CUMPLEN BIEN SUS FUNCIONES  
MUESTRA, BOLETA USUARIOS, 2006**

<b>Agencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Policía Nacional Civil	4.76%
Fiscales MP	16.40%
Defensores Públicos	31.75%
Jueces	31.21%
Abogados Privados	31.75%

Fuente: Boleta de Usuarios, Observatorio de Justicia Penal, 2006

**PERSONAS QUE CONFÍAN EN LAS AGENCIAS  
DEL SISTEMA DE JUSTICIA, MUESTRA BOLETA USUARIOS,  
2006**

<b>Agencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Policía Nacional Civil	4.76%
Fiscales MP	16.40%
Defensores Públicos	31.75%
Jueces	31.21%
Abogados Privados	31.75%

Fuente: Boleta de Usuarios, Observatorio de Justicia Penal, 2006

Esta visión negativa respecto del sistema de justicia en general y de la PNC en su conjunto, que es la institución peor evaluada, contrasta con la opinión de los usuarios que acuden como víctimas para ser atendidos por la DAV, los cuales en su mayoría percibieron como positiva la intervención de sus funcionarios para ser atendidos. Esto a pesar de los pocos recursos con que cuentan para cumplir sus funciones. Por ser la intervención de la DAV muy corta en relación a todo el proceso penal, esta percepción debería ser aprovechada dotando de los recursos necesarios.

En lo que se refiere a los conocimientos que tienen los funcionarios de la DAV sobre los derechos de las víctimas, de las entrevistas realizadas a los agentes responsables en las comisarías 11 y 12, indican un conocimiento empírico y disperso de los mismos. En términos generales manifestaron que los conocimientos se refieren a la atención inmediata, poner la denuncia formal, proveer protección de emergencia ya sea con patrullajes o proveer abrigo en caso de niños, escucharla con atención y orientación sobre el seguimiento de su caso en materia judicial. Si consideramos que la intervención de la DAV es corta e inmediata, los conocimientos son

aceptables, pero persisten las deficiencias de recursos humanos profesionales para la atención psicológica y médica para las diferentes crisis que puede presentar la víctima cuando se acerca a la policía en busca de protección y justicia.

Las capacitaciones recibidas por parte del personal de la DAV se orientan a proveer formación para el tipo de atención que se presta, pues en general se refieren a la violencia intrafamiliar y a los derechos de la niñez y adolescencia. De las entrevistadas, solamente una manifestó haber recibido capacitaciones relacionadas con primeros auxilios, abusos a menores de edad, manejo de crisis, resolución alternativa de conflictos y manejo de entrevistas.

Si consideramos que el personal es reducido en la DAV y que la PNC en su conjunto siempre tiene relaciones con la víctima, es importante generar capacitaciones mínimas a todo nivel en especial a la unidad de atención ciudadana.

La cultura organizacional de la PNC en su conjunto en relación con la víctima parece no estar instalada. Así lo manifestaron los asistentes del taller focal realizado para esta consultoría, en la cual resaltaron problemas relativos a: atención a la víctima por personal no capacitado, escasa voluntad del agente para la atención, preeminencia de cumplimiento burocrático del registro respecto a la atención a las necesidades de la víctima, se carece de técnicas de comunicación con la víctima, deficiente formación policial sobre este tema, ausencia de manuales y protocolos que orienten al agente en casos especiales, inexistencia de una política institucional respecto a la víctima, no se aplican los conocimientos adquiridos en la práctica policial, poca publicidad a los servicios que presta la DAV y no se considera como indicador de éxito institucional la atención a la víctima mientras que para la ciudadanía que acude es un factor esencial. Como se puede apreciar, cada uno de estos problemas requiere estrategias y acciones específicas que deberán ser atendidas para futuras intervenciones de fortalecimiento institucional.



### 3. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA DAV

Se hace referencia al sistema penal como el conjunto normativo e institucional responsable de organizar la respuesta del fenómeno criminal. La idea de sistema es idónea, pues constituye un instrumental teórico que facilita la visión de conjunto sin perder de vista la especificidad del tema abordado.

La visión del sistema penal como el conjunto de instituciones responsables de poner en acción el poder penal, se identifica con la capacidad de gestión del Estado en el cumplimiento de esta misión. A pesar de que se reconoce el monopolio del poder punitivo del Estado, este poder se fragmenta de conformidad con la función que debe realizarse dentro del proceso penal: juzgar (Organismo Judicial), ejercer la acción penal (Ministerio Público), defensa (Defensa Pública Penal), persecución delictiva (Policía) y custodia de privados de libertad (Sistema Penitenciario). La fragmentación del poder punitivo se realiza con el fin de no subordinar ninguna función esencial frente a otra, de tal manera que se mantenga el equilibrio de fuerzas internas y al mismo tiempo el sistema penal cumpla su finalidad externa prevista (disminuir los niveles de conflictividad y violencia social) e interna de coherencia y respeto al subsistema normativo. Dentro de este esquema, es vital la presencia de la víctima, quien como protagonista central del conflicto violento, es la que recibe la principal afectación a un derecho al cual el Estado está obligado de garantizar su protección. Cuando esta afectación se produce, a la víctima le asiste el derecho de acceso a la justicia, el de protección y reparación. De esta forma, la participación de la víctima resulta estratégica durante todo el proceso, sin su apoyo e interés en la persecución delictiva, las posibilidades de éxito se verán disminuidas.

Dentro del esquema organizacional de la PNC, la DAV, con los cambios producidos a partir del año 2005, la importancia de la atención a la víctima recobra un posicionamiento funcional dentro

de una organización eminentemente jerarquizada. Los principales cambios tendientes a desaparecer a la Oficina de Atención a la Víctima (OAV) dentro de la PNC, con el fin de unificar los servicios de Atención Ciudadana y Atención a la Víctima dentro de una División específica son positivos y reflejan la importancia que empieza a tener la víctima dentro de la organización policial. Esta unificación no está exenta de problemas de índole direccional, esto debido a que la estructura organizacional de la policía, concentrada en las comisarías, genera contradicciones al momento de unificar dos instancias como son la OAV y atención ciudadana, pues esta última pertenecía directamente a las comisarías y la OAV una organización independiente. De esta suerte, se presentan contradicciones en la dirección de mando en concreto entre la jefatura de las comisarías y la DAV. Estas contradicciones se incrementan cuando se considera que la política policial en relación a la víctima no está totalmente compartida en la institución policial y que se carece de sistemas de seguimiento de las instrucciones impartidas por la DAV.

Los problemas específicos detectados, en las observaciones, entrevistas y taller focal, con relación a los conflictos de organización se refieren a: priorizar en las comisarías las funciones operativas en detrimento de la atención a la víctima, situación que no afectaría mucho sino fuera porque el personal de la DAV en diversas oportunidades asume funciones operativas ante la carencia de agentes; contradicción entre instrucciones de la jefatura de la DAV y la jefatura de la comisaría; constante rotación del personal de la DAV hacia otras dependencias. Lo que genera inestabilidad de los agentes y la selección del personal para ingresar a la DAV se realiza sin considerar un perfil determinado que garantice vocación y conocimiento para la atención a las víctimas. Estos problemas afectan directamente en la consolidación de la DAV para poder implementar políticas de dirección tanto para la atención ciudadana y de la víctima.

Uno de los problemas centrales en el aspecto de organización se refiere a lo inadecuado de las instalaciones y distribución de espacios dentro de las comisarías para atender a las víctimas. La privacidad que se debe resguardar para casos específicos es prácticamente inexistente, pues la víctima presenta su caso en cubículos que no llenan los mínimos requisitos para generar confianza en la víctima. Los relatos son proporcionados a viva voz frente a diversas personas, ya sean otros ofendidos o bien agentes que transitan por los espacios en los que se encuentra la víctima. También resaltó que los colores oscuros y tétricos del interior en las comisarías generan un ambiente poco adecuado para los fines previstos de la DAV. Bajo estas condiciones, las posibilidades de revictimización dentro de PNC se incrementan en forma considerable. Un dato importante a resaltar es que las mujeres que llevan sus niños, tienen que proporcionar su relato enfrente de ellos, ya que se carece de atención específica para los niños mientras las madres prestan su declaración. Esto puede generar inhibición de la víctima y una impresión en los niños al escuchar situaciones desagradables que pueden afectar su personalidad. Bajo estas circunstancias, a pesar de existir un buen trato por parte del personal de la DAV, el ambiente oscuro, falta de privacidad y estrechez diluye la buena atención.

La organización interna para la atención de la víctima en las comisarías, debería de partir de una distribución de espacios que permitan una atención general y luego selección de casos que deberían ser atendidos en lugares diferentes que garanticen privacidad. Esta división de espacios debería coincidir con la división de funciones entre la Atención Ciudadana para todos los casos y al momento de detectar que el caso en concreto requiere atención por el grado de afectación en que se encuentra la víctima o gravedad del hecho, trasladar el caso a la unidad específica de atención a la víctima con espacios adecuados para la privacidad, a

esto debe agregarse la posibilidad de un espacio adecuado en donde los niños que acompañen a sus madres puedan permanecer sin riesgos y con alguna entretención específica.

Para el apoyo de la gestión de los casos, se consideraron varios elementos, como los tipos de servicio que prestan, la existencia de protocolos, comunicación interinstitucional con el MP y la OAV del MP, comunicación con las comisarías, seguimiento del caso y mecanismos de selección de casos.

En cuanto a los servicios que prestan la DAV, con la unificación de la unidad de atención ciudadana, existe una confusión pues responde a la recepción de todo tipo de denuncias, desde la pérdida de documentos hasta la recepción de casos de violación, sin contemplar aquellas funciones que no son propias de su naturaleza como el prestar apoyo para operativos específicos por instrucciones de la jefatura de la comisaría.

Para orientar el servicio de los funcionarios de la DAV en la atención a las víctimas, se carece de protocolos específicos, salvo algunos que ha proporcionado el programa FORPOL, a los cuales no se tuvo acceso, y algunos materiales producidos por IEPADES, desconocidos por los funcionarios entrevistados.

La relación con el Ministerio Público se presenta para casos concretos, aunque no se evidenció que existan instrucciones específicas que orienten el traslado de casos. Las acciones concretas se reducen a presentar el caso para su seguimiento judicial, trasladar a la víctima ante la OAV del Ministerio Público o bien con el servicio forense para casos que ameritan atención médica.

Respecto a la unidad de Protección de Testigos se carece de comunicación, situación de extrema gravedad, pues esta oficina del Ministerio Público es la responsable de orientar las acciones relativas a la protección de testigos y sujetos procesales. En vista de la

carencia de personal especializado, no se tiene colaboración de voluntarios que puedan apoyar esta tarea, como pasantes de psicología, trabajadoras sociales y estudiantes de medicina de las distintas universidades del país, que constituyen un valioso recurso humano con el que se podrían suplir las carencias de personal especializado. Con la institución de la cual se recibe colaboración directa para las víctimas es con los bomberos, en especial para su traslado a otras instituciones de atención.

La comunicación con las comisarías es escasa, salvo aquellas que se requieran por la relación con la atención de las víctimas en concreto. No se pudo establecer si la DAV tiene a su cargo la difusión y sensibilización a los agentes de la PNC sobre mecanismos generales para atender víctimas o bien si sus miembros participan en procesos de investigación policial de casos que requieran especial atención a las víctimas.

Para el seguimiento de los casos no existe ningún mecanismo establecido. Algunos funcionarios manifestaron dar seguimiento para situaciones como violencia intrafamiliar, en los que la amenaza de agresión continúa. La concepción de seguimiento se refiere al traslado de algunos casos por su gravedad al Ministerio Público o servicio forense con las pruebas que se tengan en ese momento. En este sentido, los funcionarios de la DAV manifestaron en las entrevistas que no existen mecanismos concretos de selección de casos que ingresan a la justicia o bien para que ellos pueden apoyar en su resolución inmediata. Los casos se atienden conforme llegan e intervienen dependiendo de las circunstancias del caso, los recursos con que cuentan para darle seguimiento y ante todo, el criterio del agente que recibe la denuncia.

En las observaciones, entrevistas y taller focal, se recabó información relativa a la carencia de insumos mínimos para atender a las víctimas, incluso, se carece de sillas para espera, agua, café,

servilletas para limpiarse las lágrimas, botiquín para primeros auxilios y espacios mínimos que generen confianza en las víctimas.

#### **4. RECURSOS ECONÓMICOS**

Para el desarrollo de los distintos planes de fortalecimiento de la DAV se requiere contar con voluntad política de identificación institucional hacia la víctima, la cual debe ser expresada también con dotar al menos con recursos económicos mínimos para la atención. Esto no parece ser la realidad de la DAV. Los cambios de reorganización, los cuales pretenden fortalecer la atención policial hacia la víctima, no se ven reflejados con la dotación de recursos económicos mínimos ni incentivos institucionales para que los agentes puedan desarrollarse profesionalmente dentro de esta unidad. Durante esta consultoría no se tuvo acceso al presupuesto asignado para la DAV, únicamente se estableció por las entrevistas, de que los agentes asignados a esta unidad tienen un ingreso mensual de Q2, 800. Se ignora si existen asignaciones presupuestarias para favorecer una gestión efectiva que incluya insumos de atención, transporte, papelería o mecanismos para la protección a las víctimas en los casos en que se sientan amenazadas durante su proceso judicial, al menos donde la DAV pueda proporcionar protección hasta la entrega del caso al Ministerio Público.

## V. LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE UNA POLÍTICA INSTITUCIONAL EN MATERIA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA EN EL CONTEXTO DE LA POLÍTICA CRIMINAL DEL ESTADO

### 5.1 POLÍTICA DE UNA ATENCIÓN INTEGRAL A PARTIR DE UNA VISIÓN SISTÉMICA DE LA JUSTICIA

La política de atención a la víctima debe partir de los daños que un hecho delictivo genera. La intervención del sistema penal debe orientarse a dos grandes objetivos, en primer lugar una intervención capaz de lograr una atención integral que pueda resarcir plenamente los daños sufridos por la víctima, rehabilitarla plenamente para poder sobrellevar una vida sin temor y las secuelas negativas, incluyendo los aspectos físicos y psicológicos y finalmente, una reparación pecuniaria sobre todos los daños patrimoniales sufridos. En segundo lugar, la intervención debe ser oportuna, evitando la revictimización y las molestias que implica todo proceso penal.

En este marco, la política parte de una **visión holística** de la afectación delictiva en la persona. El sufrimiento causado por el delito afecta en diversas formas la vida de una persona; estos daños no se pueden separar, ni aislar, sino deben ser atendidos en forma integral. De tal manera que al momento de buscarse la justicia, no podrá desatenderse los aspectos psicológicos, sociales, de seguridad y de intimidad de la víctima. Por ello, desde un primer momento el sistema penal debe ser capaz de dar una atención integral que abarque todos los aspectos.

Las diversas clases de daño que padece la víctima hace imprescindible contar con un **equipo interdisciplinario**. El equipo debe estar disponible desde el propio momento de la denuncia y dar continuidad en el proceso. Un hecho delictivo puede generar

daños físicos que requieren atención inmediata (a través de bomberos, paramédicos, hospitales nacionales); atención psicológica en crisis, que debe ser prestada de manera urgente y procesos de rehabilitación psicológica a largo plazo para evitar la sobrevictimización. La víctima puede sentir temor y necesitar cambio de domicilio, buscar un nuevo trabajo, contar con guardería para sus hijos, etc. Los problemas que padece la víctima abarcan distintas áreas: trabajo social, psicología, medicina, área legal. Pero el trabajo de recuperación de la víctima no puede ser visto desde una sola dimensión, el sistema penal debe contar con la capacidad de poder enfrentar todos estos problemas a través del equipo multidisciplinario, que esté efectivamente entrenado y disponible para la atención de la víctima.

La atención a la víctima no puede ser entendida como algo momentáneo, sino como un proceso, que tiene **un proceso continuo** y no acaba sino hasta que existe la plena recuperación de la víctima. En la visión actual, la atención de cada agencia del sistema se concentra en fases específicas, eso provoca un abandono en la atención de la víctima con consecuencias altamente dañinas para el proceso de recuperación. Actualmente, cada agencia atiende parcialmente y durante algunos momentos específicos a la víctima; esta atención se da sin interrelación, ni coordinación, de tal manera que la actuación realizada por una agencia no es seguida por las demás agencias, generando al final que la víctima quede desprotegida, sobrevictimizada y derivando en la impunidad del caso. La atención integral debe obtener un adecuado nivel de coordinación con todas las agencias del sistema para que pueda ser llevado desde la recepción de la denuncia hasta la finalización del proceso judicial, e incluso hasta lograr el pleno restablecimiento de la víctima.



La visión interdisciplinaria requiere necesariamente **una coordinación interinstitucional** que permita que las agencias del sistema penal definan con claridad sus funciones y formas de relacionamiento. En este punto, la División de Atención a la Víctima, no sólo debe ubicar claramente su rol interno dentro de la Policía, y sus formas de interacción con las diversas Oficinas (DINC, Seguridad de personas, policía operativa); sino requiere además que defina las formas de coordinación con la Fiscalía, la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público y las redes de derivación de atención a la víctima

Para lograr esta visión holística e integral en la atención, es necesario hacer planes conjuntos de atención a la víctima, con protocolos de actuación perfectamente definidos y consensuados con los demás actores que intervienen en el proceso de atención a la víctima. La definición de una política victimal no puede ser concebida en forma aislada por la DAV, ni siquiera por la PNC en su conjunto, reviste de una necesario planificación institucional que logre articular a los diferentes actores del sistema penal y a la sociedad civil en un esfuerzo común de atención y protección a la víctima.

En el plano de la DAV, es importante entender que debe definir funciones inmediatas en cuatro órdenes:

- ◆ Recepción de denuncias
- ◆ Información sobre los derechos de las víctimas
- ◆ Atención en crisis
- ◆ Derivación adecuada

La PNC es la puerta de entrada de la víctima al sistema penal en un gran porcentaje de casos. El contar con personal inapropiado para la recepción de denuncias puede constituir una forma de expulsión selectiva de la víctima, en la medida en que realizan una atención poco profesional, humillante y desinteresada. En consecuencia, la

DAV debe de contar con personal especializado capaz de tratar a las personas en forma constructiva, tranquilizadora y empática.

En segundo lugar, debe contar con un programa adecuado de información de derechos de las víctimas que sea fácilmente comprensible y pueda contar con todos los datos necesarios para transmitir los derechos, las formas de intervención en el proceso y los lugares de apoyo a las víctimas. Como parte de este proceso, la DAV debe contar con información suficiente sobre las redes de apoyo comunitario existentes en la comunidad.

En tercer lugar, el personal de la DAV debe contar con capacidad para poder atender emergencias emocionales y saber reaccionar frente a otro tipo de emergencias. En el plano emocional, el personal de la DAV debe contar con conocimientos sobre primeros auxilios psicológicos y técnicas para abordar situaciones extremadamente traumáticas para la víctima. No se requiere que el personal de la DAV sea especializado en psicología, sino que pueda dar la primera atención inmediata. De ser necesario, la DAV debe contar con posibilidades de obtener apoyo psicológico profesional.

En el plano de la atención inmediata la DAV debe tener capacidad para actuar además en:

- a) Diligencias de investigación de urgencia: En caso de lesiones o delitos sexuales, deberá contar con un protocolo adecuado para llevar a la víctima al Médico Forense o Centro Médico en donde la víctima pueda ser atendida;
- b) Requerir medidas de protección: La DAV debe contar con capacidad para poder requerir a un juez las medidas de protección, especialmente en el caso de violencia intrafamiliar. Internamente, también deberá contar con la capacidad de coordinar medidas de seguridad policial con la DIPROSE. Esto puede incluir también el traslado de personas a lugares

seguros, ya sea por medios propios o coordinando adecuadamente con otras unidades policiales.

- c) Si es necesario realizar otras diligencias de investigación urgente (allanamientos, inspecciones, etc) por el peligro de pérdida de evidencia, deberá contar con la capacidad para coordinar con el fiscal o solicitarlo directamente ante el juez de paz dichas medidas, tomando en consideración la gravedad del caso y el grado de urgencia.

La derivación adecuada se refiere a que la DAV ha de establecer mecanismos adecuados de coordinación con las instancias que darán seguimiento al caso, tanto internamente en la policía, como por otras agencias penales. En particular resulta de vital importancia que la DAV se incorpore a la RED DE DERIVACIÓN DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA que opera en el Ministerio Público. Desde esta instancia puede suplir las carencias propias en cuanto a equipos multidisciplinarios. Por ejemplo, puede incorporar a las víctimas a grupos de auto ayuda, los cuales no sólo son un mecanismo efectivo para la recuperación psicológica de la víctima, sino también presentan la posibilidad de dar un apoyo efectivo en el ámbito del proceso penal. (Los programas en otros países han permitido crear voluntarios para dar acompañamiento a las víctimas en momentos trascendentales del proceso, como el examen médico forense, la declaración testimonial, etc.).

La derivación adecuada incluye que la DAV debe tener un mecanismo de seguimiento de casos, que le permita actualizar la información sobre la situación del proceso. El protocolo de seguimiento de casos, debe incluir reuniones periódicas con los equipos interdisciplinarios para verificar que la víctima no quede olvidada o desprotegida. La mayor parte de casos quedan en la impunidad por la falta de seguimiento al caso, el desinterés de las otras agencias y en última instancia, el abandono total que se produce en la víctima. Diversos estudios han demostrado que las

primeras actuaciones son positivas para la víctima, pero luego se produce un desentendimiento del caso, que desemboca en victimización secundaria. Dentro del marco de protección integral, la DAV debe construir una articulación fuerte para provocar un acompañamiento permanente y eficiente del caso, hasta la completa reparación de los daños causados por el delito.

## **5.2 POLÍTICA DE INTERVENCIÓN A PARTIR DEL RECONOCIMIENTO DE LA VÍCTIMA COMO SUJETO CENTRAL EN LA INTERVENCIÓN POLICIAL**

El Estado, como expresión política organizada, tiene como finalidad garantizar los derechos reconocidos por la Constitución y las leyes a todos los habitantes. Las distintas instancias del Estado están creadas para que su accionar involucre la tutela de cada tipo de derecho en condiciones de igualdad, así por ejemplo en el caso de enfermedad, la persona, según la Constitución, tiene derecho de acceder a los hospitales o centros de salud públicos para eliminar o disminuir los efectos de la enfermedad con el menor costo. De la misma manera, las instituciones educativas públicas están para garantizar que los niños y los jóvenes puedan acceder a procesos formativos que les permitan una transmisión de la cultura universal en forma sistematizada. De esta forma, la concepción del Estado en la actualidad se concentra en su potencialidad de intermediario y actor directo para satisfacer el cumplimiento de los derechos de las personas. En esto radica su legitimidad política y ética.

La función policial relacionada con el fenómeno de la violencia social, dentro de este nuevo esquema de Estado, es compleja en la medida en que pierde el sustrato originario basado en la vigilancia y protección de la existencia del Estado, estado policial, para transformar sus facetas de accionar frente al fenómeno delictivo desde la perspectiva del cumplimiento de los derechos de las personas. Así por ejemplo, sus visiones de prevención, reacción e

investigación cambian en el sentido de verificar o prevenir la afectación concreta que implica el fenómeno delictivo. Esta afectación no debe ser entendida, como lo fue en un inicio, en forma abstracta, sino que por el contrario, la afectación tiene en la víctima la persona que con características y necesidades específicas, ha sido receptora de esta afectación. Varias consecuencias se derivan de reconocer en la víctima la afectación concreta de las acciones lesivas conocidas como delitos:

- Utilidad en la intervención policial con violencia. La intervención policial, en cuanto a seguridad de los derechos de las personas, será con preferencia en aquellas acciones que causan graves efectos lesivos a personas en concreto. Bajo esta perspectiva, se impone un criterio de tolerancia policial para aquellas acciones que no impliquen afectación directa a personas y que por lo tanto no conlleven acciones delictivas. Esquemas como “orden público”, propios de un estado policial absoluto, son objeto de profundas revisiones, tanto por su ineficacia en el cumplimiento de la nueva visión, sino también por la pérdida de recursos materiales y humanos que implica. Es importante reconocer que existen intervenciones policiales que no necesariamente están ligadas a hechos delictivos y sin embargo encierran violencia en su contenido, por ejemplo en un intento de suicidio. En estos casos, la intervención policial es en protección de los derechos del afectado, sin que esto implique un tratamiento del caso como hecho delictivo.
- Economía de violencia en la intervención policial. Si la intervención policial está limitada para actos lesivos en concreto, tal como explicamos en el apartado anterior, esto implica que su intervención debería evitar reacciones violentas informales individuales y colectivas, esto es las venganzas, que desencadenen una mayor afectación de los bienes jurídicos afectados. Su intervención será proporcional y sólo aquella que cause la mínima violencia institucional para el logro de evitar mayores efectos.

- Límites de la intervención policial en la prevención del delito. Una de las funciones centrales del sistema penal es la prevención de los delitos. Ya desde la creación de las figuras delictivas, criminalización primaria, se espera que la misma, al constituir una prohibición y por lo tanto una limitación a la libertad, genere una expectativa de evitar la realización de acciones que lesionen los bienes jurídicos que se pretenden proteger. La función de prevención policial también constituye una intervención directa para evitar este tipo de afectaciones. Incluso, la sanción y ejecución de la sanción prevista también cumple una función preventiva, en el sentido de reconocer que dichas acciones lesivas, con la efectiva intervención de las agencias del sistema de justicia penal, son en realidad una preocupación social. De esta forma, la realización de estas acciones lesivas ya de por sí constituyen un fracaso de la función preventiva normativa, policial y de todo el sistema de justicia. ¿Hasta donde es posible construir sistemas de prevención normativa y policial sin que los mismos signifiquen una limitación desproporcionada a la libertad y conformen un derecho penal simbólico? Esta es una de las principales interrogantes en la construcción de los sistemas de prevención basados en aumento de las penas y mayor presencia policial. La respuesta, nada sencillas de construir en un entorno social que cada vez con mayor frecuencia reclama mayor intervención punitiva y presencia policial para evitar la consumación de delitos. Muchas de estas respuestas puedan encontrarse no sólo en la prevención secundaria, es decir focalizada en lugares y tiempos en donde con mayor frecuencia se presentan estos hechos, sino que también en la reacción y sanción delictiva oportuna. Esto es, los posibles actores perciben que en realidad el sistema de justicia reacciona y sanciona cuando se presentan este tipo de hechos. Como bien en su momento señaló Beccaría: no es la dureza de las penas la que inhibe el comportamiento delictivo sino la garantía de su aplicación. En el sentido

preventivo, también es importante mantener las políticas de prevención secundaria del delito, basadas en presencia policial, acompañadas de un conjunto de soluciones de política pública de servicios básicos como coordinación con transporte colectivo, alumbrado eléctrico en lugares de riesgo, información pública sobre formas en que se realizan este tipo de hechos, señalando lugares de mayor riesgo, información sobre cómo generar mecanismos propios de prevención, personas que tienen mayor riesgo de sufrir este tipo de hechos entre otros. A pesar de estos mecanismos de prevención secundaria, y en el supuesto de mayor efectividad en la persecución y sanción delictiva, nadie puede garantizar en su totalidad que estos hechos nunca podrán suceder. La prevención disminuye riesgos, pero nunca en un 100%. En definitiva, la existencia de estos hechos delictivos es el reflejo de un nivel de inevitable fracaso en la prevención.

- Vulnerabilidad y victimización. La acción delictiva en la que se especifica una víctima concreta, implica necesariamente una relación de poder entre victimario y víctima. De esa cuenta, ya en los procesos de criminalización primaria, o sea cuando se crean las figuras delictivas, se tiene la expectativa de prevenir que se desencadene esta relación de poder en acciones que provoquen resultados lesivos. En las acciones preventivas de las agencias policiales, a través de su presencia social, se pretende también inhibir este comportamiento de relación de poder. Por esta razón se afirma que el derecho es una expresión de minimización de la violencia y de tutela de los más débiles frente al ataque arbitrario de los poderosos. Es evidente entonces que la ausencia de políticas preventivas, de reacción y sanción eficaces provoque mayor vulnerabilidad para que determinados grupos sociales se conviertan en potenciales víctimas de determinados delitos. Algunos grupos sociales con mayor poder económico pueden solventar esta situación a través de mecanismos privados de seguridad. De esta forma, existe una correlación entre

desprotección económica y social en relación con las posibilidades de victimización. Por esta razón es observable que la mayoría de las víctimas de delitos con afectación a la libertad sexual e integridad física pertenezcan a grupos desfavorecidos económicamente y por lo general también tienen relación con exclusiones de género y edad, esto es, pobres, mujeres y jóvenes o niños (indicador 32 en anexo de vaciado de información). De ahí la importancia de realizar políticas preventivas que tengan como objetivo tomar en cuenta las visiones de vulnerabilidad victimológica en cuanto a las relaciones de poder existentes en las relaciones sociales.

- Centralidad de la víctima en la intervención policial. Para nadie es un secreto los bajos niveles de aceptación del sistema de justicia penal (supra cultura de atención a la víctima). De sus instituciones, la policía es la que menor aceptación tiene dentro de la población. A pesar de que en los Acuerdos de Paz se haya acordado la creación de la nueva policía civil, nuevos principios sobre la seguridad interna y su separación de de seguridad externa, los bajos niveles de credibilidad todavía continúa siendo una constante. Una de las razones es la ausencia de visión de la intervención policial como un servicio público de seguridad, esto es, la víctima espera una satisfacción a sus demandas concretas de acceso a la justicia, atención específica por el daño sufrido, seguridad para evitar que se agrave su situación y reparación. Si estas necesidades en concreto no son satisfechas, la aceptación de las instituciones de justicia siempre estará a la deriva. La policía, como institución que forma parte del sistema penal, no le compete satisfacer todas estas necesidades, pero durante el primer contacto de la víctima con el sistema constituye la oportunidad para garantizar el cumplimiento de cada una de estas necesidades. De esta forma, una estrategia de focalizar a la víctima en el centro de la atención policial, ubicando a la DAV dentro de un contexto de servicio público con posibilidades de ve-



rificar la calidad del servicio, constituye una de las principios de una política efectiva para elevar el grado de aceptación de la policía en la población en general. Esta situación debe partir desde una recepción de calidad de la denuncia, es decir, recuperar la información importante para la persecución delictiva, apoyando a la víctima a proporcionar información necesaria para el caso, desburocratizando la atención para garantizar comodidad y disminuir los riesgos de revictimización, atención a sus necesidades concretas de acuerdo a las características personales (edad, sexo, etnia, extracción social, nivel educativa, etc.) y daño causado por el delito, verificar las necesidades concretas de seguridad en caso de riesgo de que los efectos del delito se extiendan, informándole en forma clara y sintética las implicaciones dentro del sistema de justicia sobre el caso y derivando, en forma oportuna con la información necesaria, el caso a las instancias de justicia respectiva para continuar la investigación y atención de todas sus necesidades.

- Priorizar atención a víctimas según afectación. Los motivos por los cuales las víctimas de hechos se acercan a la policía por lo regular es en la búsqueda de protección concreta. Cada víctima, de acuerdo a sus necesidades y nivel de afectación, requiere un nivel de atención específico en la fase policial. Con el fin de optimizar los recursos humanos y materiales con que disponga la DAV, es importante evaluar en cada caso concreto los niveles de afectación, las características concretas de la víctima, los riesgos de mayor afectación en caso de continuar la amenaza o secuelas de los actos lesivos, las acciones concretas de atención directa para disminuir las secuelas de victimización, acciones concretas que deberán seguirse en investigación y derivación oportuna. De conformidad con las distintas estadísticas delictivas es necesario diseñar estrategias de intervención en concreto cuando se presentan los siguientes hechos de violencia: sexual, amenazas, intimidaciones, extorsiones, privación de

libertad individual, integridad física, la vida, violencia intrafamiliar, exposición de personas al peligro y acciones contra el patrimonio que impliquen violencia contra las personas. Cada uno de estos tipos de violencia, y por lo tanto de victimización, implican relaciones de poder específicos, riesgos en la seguridad personal por continuar la persecución delictiva, resguardo de pruebas, derivaciones específicas y oportunas, atención especializada para disminuir los impactos negativos de las acciones lesivas y mecanismos concretos de reparación.

## **VI. RECOMENDACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA DAV**

1. Es difícil desarrollar recomendaciones específicas para la DAV sino se reconoce en principio la relación que existe entre la institución policial en su conjunto con los intereses específicos de la víctima. Esto en principio para no dejar la sensación de que la DAV será una unidad específica de atención a la víctima, lo que no deja de ser cierto, pero esto en el entendido de que la PNC en su conjunto deberá diseñar una identificación con la víctima en concreto en cada una de sus acciones generales (prevención, reacción e investigación). De lo contrario, estaremos generando dentro de la PNC una sensación de que la DAV es la única responsable del trato de la víctima, lo que convertiría a la DAV en una instancia aislada dentro de la PNC, ahogada dentro de prioridades institucionales en donde la víctima continuaría siendo, en el mejor de los casos, convidada de piedra, responsable únicamente de proporcionar información para justificar la intervención policial en los conflictos sociales.
2. Dentro de un esquema de recomendaciones, también es necesario reconocer dentro de la PNC, que no existe contradicción entre respeto a las garantías procesales y penales del imputado y los derechos de la víctima dentro de un estado de derecho. Las dos líneas de acción deberían de ser una preocupación dentro del accionar policial. Los derechos del imputado se plantean en el sentido negativo, es decir, prohibiciones específicas de intervención policial para evitar abusos de poder en el uso de la fuerza, torturas, malos tratos, uso de la fuerza proporcional, limitaciones de investigación para afectar la intimidad sin autoriza-

ción judicial, limitación a obtener información por interrogatorio, cumplimiento de plazos para presentar a las personas detenidas ante juez competente y respeto al derecho de defensa material y técnica. En el caso de la víctima, sus derechos se entienden en sentido positivo, es decir, obligaciones de hacer, como el acceso a la justicia, un trato digno y adecuado según sus características personales, apoyo en la disminución de los efectos negativos causados por el delito, proporcionarle información oportuna sobre todo el proceso penal, protección a sus derechos en caso de continuar la amenaza a su integridad personal, garantizar la recopilación de información para continuar la persecución delictiva, acciones de derivación adecuadas oportunas y un resguardo de las pruebas necesarias para garantizar el derecho de la víctima de que la justicia pueda proporcionar una respuesta eficaz en un tiempo razonable. Estas dos visiones del accionar policial frente a las personas involucradas en un conflicto violento, límites de la intervención policial, planteadas en sentido negativo para el imputado, y obligaciones de hacer, planteadas en sentido positivo para la víctima, provocan un cambio sustancial del tradicional funcionamiento policial, en el cual se pone énfasis en los protagonistas del conflicto antes que las necesidades políticas del control social policial.

3. Fortalecer la DAV, como institución dentro de la PNC, contiene varios niveles interdependientes. El primero de ellos se refiere a definir la profundidad de la decisión política, es decir, asumir que retomar la atención a la víctima dentro del accionar policial significa en estos momentos una decisión trascendental que implica un cambio de rumbo de toda la institución hacia dos perspectivas básicas, una como servicio público, es decir con destinatarios específicos y necesidades específicas, y la segunda, la atención de los derechos de las víctimas, es decir atención a sus necesidades concretas, que significa dentro de la institución una

estrategia global de legitimidad en el accionar policial de prevención, reacción e investigación de los delitos. El segundo nivel tiene relación con el significado de fortalecimiento institucional a la DAV, en el sentido de dotar de estructura orgánica a una función específica policial, atención a las víctimas, proporcionarle una misión concreta dentro de la institución policial, capacidad de gestión y recursos para que su acción tenga un impacto positivo en las víctimas concretas, diseño de mecanismos de coordinación ágiles entre la institución policial y con otras instancias de justicia que complementen la intervención policial en relación a la víctima y dotar de durabilidad a la DAV en el tiempo, por lo que es necesario el diseño de un plan de fortalecimiento institucional a corto, mediano y largo plazo, con objetivos, resultados y metas específicas en cada término de tiempo definido.

4. El diseño de acciones para el fortalecimiento institucional de la DAV, debe contemplar un conjunto de aspectos de intervención susceptibles de verificar su evolución en el tiempo a través de variables e indicadores, para los cuales se proponen los siguientes:
  - a. Aspecto normativo. Que refleje la existencia de la normativa administrativa necesaria para orientar el comportamiento policial respecto a la víctima, la cual deberá contener el desarrollo específico de instrumentos nacionales, internacionales y normativa ordinaria, los cuales deberán estar especificados en reglamentos, instrucciones generales y circulares. Este instrumento normativo es importante que esté publicado y susceptible de acceso al público en general.
  - b. Despliegue policial. La conformación de la DAV dentro de la policía debe realizarse de conformidad con estudios victimológicos de las regiones del país, de tal manera de responder a la conflictividad local, características de la pobla-

- ción, en especial a lo que se refiere situación étnica, género, situación de edad y distancias. Esto con la finalidad de conformar un acceso que sea adaptable a la población, en especial la de mayor vulnerabilidad económica y social.
- c. Desarrollo de una cultura de atención a la víctima. La preocupación por la víctima deberá ser parte de la formación policial general y especializada. Esto implica generar procesos de identificación con los intereses de la víctima en toda la carrera policial, desde la formación del agente, especialidad en la investigación de delitos violentos con víctima, ascensos en la carrera policial, personal especializado para tratamiento específico en manejo de crisis y atención profesional para afectación por la afectación en la salud mental y física. Sin dejar de tomar en cuenta la necesidad de dotar a la DAV como instancia de apoyo y asesoría en casos específicos que requieran atención a la víctima para toda la institución.
  - d. Posicionamiento orgánico de la DAV. La importancia de la víctima dentro de la PNC se debe reflejar en el posicionamiento de la DAV dentro de una estructura jerárquica policial, esto es, con capacidad de influencia en los distintos niveles de la institución, sin que esto menoscabe el funcionamiento global de la institución, pero que en temas relacionados con la recepción de denuncias, atención especializada y derivación, la toma de decisiones de la DAV sean consideradas como decisiones de obligatorio cumplimiento.
  - e. Gestión oportuna y ágil. La naturaleza de atención a la víctima en la fase policial es vital para todo el proceso penal y constituye, por lo general, en el primer contacto de la víctima con el sistema de justicia. Esto implica, que mucho del éxito del caso depende de este primer contacto, por lo que la DAV juega un papel fundamental. Por esta razón, es vital

construir un conjunto de protocolos e instructivos que orienten la atención del personal de la DAV hacia las víctimas en al menos en los siguientes aspectos fundamentales: recepción de la denuncia para que se pueda recuperar información valiosa del caso; identifique las necesidades de atención especializada de la víctima en el caso concreto; instruya a los funcionarios policiales sobre el resguardo eficaz de la evidencia; identifique de conformidad con el caso, las necesidades de derivación; e identifique y realice las acciones de protección de acuerdo a los riesgos que pueda correr la víctima en el caso concreto.

- f. Recursos adecuados. Dotar de espacios, mobiliarios e insumos mínimos para una atención de calidad y digna a las víctimas constituye algo impostergable, pues las circunstancias ambientales y recursos no sólo son insuficientes, sino que desmotivan al personal y denigran la atención de la víctima. Para el efecto es necesario contar con partidas presupuestarias necesarias que puedan ser administradas en forma descentralizada para facilitar la agilidad en la prestación del servicio. Esto no sólo constituye una prioridad de la institución policial, sino de todo el sistema de justicia.

