
MODELO DE ATENCION A LA VICTIMA DEL DELITO, IMPLEMENTADO EN EL MINISTERIO PUBLICO DE GUATEMALA, CENTRO AMERICA

Prof. Dra. Rebeca Aída González Leche *
Guatemala

■ Reseña Histórica

El 13 de diciembre de 1993, en medio de un difícil momento político, cobró vigencia en Guatemala el Código Procesal Penal que implementó el juicio oral y separó las funciones de jueces, policías y fiscales. Incipientes preparativos se habían llevado a cabo en algunas entidades del sector justicia; sin embargo, existía un alto nivel de resistencia y escepticismo. Se consideraba que el Código no entraría en vigencia ya que sectores opositores al cambio, como medida dilatoria, presentaron recursos legales en su contra, que al ser declarados improcedentes, originaron que la implementación del nuevo procedimiento penal tomara casi por sorpresa a instituciones y personas. Tanto fue así que en ese momento histórico, en las Facultades de Derecho de las Universidades, aún se estaba estudiando el Código Procesal Penal anterior y cuando éste fue derogado se improvisó el aprendizaje del nuevo proceso, situación que posteriormente fue subsanada.

En mayo de 1994, entró en vigencia la Ley Orgánica del Ministerio Público, y dada la coyuntura del momento, el Ministerio Público tampoco estaba preparado para funcionar. Por tal motivo no se contaba con una estructura orgánica adecuada, no se habían elaborado flujogramas, ni manuales de procedimientos, ni se habían creado las dependencias necesarias, al punto que el día que inició su función como órgano persecutor del delito, la sede del Ministerio Público se vio abarrotada de expedientes y de personas detenidas, que fueron trasladados por los Juzgados de Instancia Penal y la policía, quienes no tenían claros los procedimientos que debían seguir. En medio de este torbellino, era prioritaria la organización inmediata de las fiscalías, por lo que todos los involucrados en la reestructuración de este Ministerio, se dedicaron de lleno a la ardua tarea que tenían por delante, lo cual también incluyó la formación de la Oficina de Atención a la Víctima, prevista en la Ley Orgánica de dicha institución.

* Coordinadora de Oficinas de Atención a la Víctima, del Ministerio Público de Guatemala y Miembro de la *World Society of Victimology*.

En aquellos días críticos de transición también la cooperación internacional volcó todos sus esfuerzos en el apoyo directo a la conformación del área fiscal, a la capacitación del recurso humano tanto en el Ministerio Público, como en el Organismo Judicial, el Servicio de Defensa Pública Penal y la Policía Nacional y al fortalecimiento institucional de estas entidades, en función del papel que les correspondía dentro del nuevo proceso penal. Se implementaron equipos de consultores internacionales para apoyar las iniciativas propias de las mencionadas instituciones, se organizaron cursos de capacitación, se modificaron las guías curriculares en las Facultades de Derecho de las Universidades y el funcionamiento de los Bufetes Populares, se implementaron pasantías de estudiantes de Derecho en las Fiscalías para afrontar paliativamente la escasez de personal, etc., y en este medio caracterizado por un alto nivel de inestabilidad y confusión, el Primer Fiscal General de la República, Lic. Ramsés Cuestas Gómez, solicitó a la autora del presente artículo, que se encargase de organizar la Oficina de Atención a la Víctima.

En aquella época, la autora había acumulado experiencia en la elaboración de proyectos, que tuvo a su cargo en otras entidades del sector justicia: Policía Nacional, Ministerio de Gobernación, Presidencia del Organismo Judicial y Contraloría General de Cuentas de la Nación. Además, se encontraba estudiando la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales e impartía el curso de Medicina Forense en la Facultad de Derecho de la Universidad Mariano Gálvez.

▣ *Nacimiento de la Oficina de Atención a la Víctima*

Para la debida implementación de la Oficina de Atención a la Víctima (OAV), hubo muchos obstáculos que salvar y fue necesario trabajar hacia lo interno del Ministerio Público, con el propósito de brindar conocimientos y sensibilizar al personal de las Fiscalías sobre el rol de la víctima en el proceso penal, la sobrevivictimización producida por el sistema de administración de justicia penal, así como la importancia y funciones del servicio de asistencia a víctimas en la estructura orgánica del ente encargado de la persecución penal.

Para la debida implementación de la Oficina de Atención a la Víctima, hubo muchos obstáculos que salvar y fue necesario trabajar hacia lo interno del Ministerio Público...

Dado el contexto antes descrito, era comprensible hasta cierto punto la concentración de esfuerzos hacia el área de fiscalía, lo que originó que la Oficina de Atención a la Víctima se ubicara temporalmente en un espacio físico poco adecuado.

En el Ministerio Público existe la figura del Consejo, el cual de acuerdo con el artículo 17 de su Ley Orgánica, "está conformado por el Fiscal General de la

República, tres Fiscales electos en Asamblea General de Fiscales y tres Abogados electos por el Organismo Legislativo de entre los postulados a Fiscal General de la República, cuyas atribuciones son:

- 1) Proponer al Fiscal General el nombramiento de los fiscales de distrito, fiscales de sección, agentes fiscales y auxiliares fiscales, de acuerdo a la carrera del Ministerio Público.
- 2) Ratificar, modificar o dejar sin efecto las instrucciones generales especiales dictadas por el Fiscal General, cuando ellas fueren objetadas conforme al procedimiento previsto en esta ley, así como las demás establecidas conforme al régimen disciplinario, los traslados o sustituciones.
- 3) Acordar, a propuesta del Fiscal General, la división del territorio nacional para la determinación de la sede de las fiscalías de distrito y el ámbito territorial que se les asigne así como la creación o supresión de las secciones del Ministerio Público.
- 4) Asesorar al Fiscal General de la República cuando él lo requiera.
- 5) Las demás establecidas por la Ley."

En tal virtud, se expuso el proyecto de funcionamiento de la primera OAV a los miembros del mencionado Consejo y también a algunas organizaciones de la sociedad civil, especialmente las que accionan en el ámbito de los derechos humanos.

Durante el mes de febrero de 1995, se llevó a cabo en la Escuela de Estudios Judiciales un evento sobre Maltrato Infantil, en el cual la autora tuvo oportunidad de conocer a la Lic. María Inés Bringgiotti, destacada profesional de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, quien le proporcionó información sobre la existencia de un Centro de Atención a Víctimas de Delitos en la provincia de Córdoba, Argentina y ofreció ponerla en contacto con su Directora, la destacada Dra. Hilda Marchiori.

Esos meses fueron de un intenso trabajo hacia afuera del Ministerio Público, se recabó información y se sondeó el interés existente en las instituciones conexas o afines al trabajo que más adelante desarrollaría la Oficina. Asimismo, se obtuvo la colaboración de los Licenciados Luis Ramírez y Miguel Angel Urbina del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala, quienes apoyaron la elaboración del anteproyecto de conformación de la OAV e hicieron valiosos aportes para orientar la organización y funciones de este innovador servicio.

Aunque el medio no era muy propicio y la tarea era titánica, se hicieron los mayores y mejores esfuerzos, que implicaron largas noches de desvelo e inversión de muchas horas laborales y largas discusiones para darle forma al Proyecto de la OAV, el cual fue enriquecido con las opiniones de numerosos profesionales del Derecho, de la Psicología, de la Medicina y de otras disciplinas.

▣ El Anteproyecto

Este documento fue realizado bajo circunstancias bastante adversas, generadas por la misma transición del sistema procesal penal inquisitivo al sistema oral, que estaba causando gran inquietud en el país. Desafortunadamente, también influyó la escasez de recursos financieros y materiales, lo que no permitía obtener mucha información, especialmente proveniente del extranjero, sumándose a ello un desconocimiento casi generalizado sobre el tema de la Victimología en las instituciones del sector justicia.

En este anteproyecto, se presentó un marco teórico en el cual se resaltó el estado de indefensión en que se encuentra la víctima cuando se enfrenta ante el sistema de administración de justicia que no satisface sus sentimientos de justa compensación por el daño cometido contra ella. De igual manera, se presentó la justificación y el fundamento legal para la implementación del servicio de asistencia a víctimas, basándose en el respeto a los derechos humanos promulgado por el Código Procesal Penal y la obligación de dar cumplimiento al artículo 26 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, que literalmente indica: "Los fiscales de distrito organizarán las oficinas de atención a la víctima para que se encarguen de darle toda la información y asistencia urgente y necesaria".

En este anteproyecto, se presentó un marco teórico en el cual se resaltó el estado de indefensión en que se encuentra la víctima cuando se enfrenta ante el sistema de administración de justicia...

Asimismo, se resaltó la importancia de que en nuestro país se implementara la Oficina, para estar a la altura de otros países más avanzados en materia procesal penal, ejecutar la proyección social del Ministerio Público en beneficio de las víctimas del delito y dar cumplimiento al precepto constitucional referente al deber del Estado de implementar medidas que permitan la consecución del bien común.

En este anteproyecto también se expuso la Oficina de Atención a la Víctima como un agente facilitador, cuya intervención estaría orientada a evitar que el daño sufrido por la víctima fuera aún mayor, lo cual se conseguiría a través del apoyo de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, que conformarían un sistema de derivación a través del cual la víctima obtendría el apoyo y asistencia específica que en su momento ella requiriese.

La estructuración y organización propuestas, fueron producto del sentido común, del sentido humanitario que tuvo y tiene como propósito proporcionar ayuda a las personas que sufren. El modelo propuesto no estuvo influenciado por

otros previamente conocidos, sino fue una respuesta espontánea a las necesidades de las personas victimizadas por los diversos hechos constitutivos de delito, con la certeza de que a través de las funciones de evaluación, información y referencia en cuatro áreas básicas: médica, psicológica, jurídica y social, se daría respuesta adecuada a las mismas.

▣ *El Proyecto*

Se planteó la implementación y desarrollo del proyecto en dos ámbitos:

1) Territorial:

Constituido por tres fases:

- a) Implementación de la OAV en la Fiscalía Distrital Metropolitana, como un plan piloto.
- b) Regionalización de la OAV en la mitad de los demás Distritos.
- c) Presencia de la OAV en la totalidad de los Distritos de la República, a un plazo de 5 años a partir del plan piloto.

2) Ámbito Funcional:

Sin perder de vista que, de acuerdo a la Ley Orgánica del Ministerio Público, la OAV debía ofrecer solución a problemas inmediatos, se planteó que en una primera instancia se estableciera la capacidad de asimilación de víctimas cuya atención, en principio estaría dirigida a las víctimas directas de los delitos y, posteriormente, la ampliación de los servicios, para incluir en su cobertura a víctimas colaterales de los delitos.

Este proyecto fue entregado al Fiscal General de la República el 26 de abril de 1995.

▣ *El Plan Operativo*

Paralelamente a los proyectos, también se elaboró un Plan Operativo para ejecutar las acciones necesarias de atención directa al público en la OAV de la ciudad capital, entre las cuales prioritariamente se construyó una red local con Organizaciones Gubernamentales y no Gubernamentales que prestan servicios conexos a las necesidades que los potenciales usuarios de la incipiente OAV pudieran plantear. Para iniciar la Red, se obtuvo respuesta favorable de doce entidades dispuestas a colaborar con la causa, entre ellas las Clínicas Psicológicas y los Bufetes Populares de las Universidades, los Departamentos de Trabajo Social de las áreas de Pediatría de los Hospitales Nacionales, algunas ONGs y la Pastoral Social del Arzobispado.

En mayo del año 1995 la OAV conformada por la autora y una abogada, inició sus servicios, atendiendo a una joven víctima de violación por un grupo de pandilleros, a la cual se le dio fortalecimiento emocional y orientación legal sobre el procedimiento y la importancia de la participación de la víctima dentro del proceso penal (dicho caso llegó a debate dos años más tarde y se obtuvo la sentencia condenatoria de uno de los sindicados, los demás implicados jamás fueron aprehendidos).

▣ *Algunos Obstáculos Institucionales*

En el desarrollo de la Oficina de Atención a la Víctima hubo una serie de vicisitudes generadas por el desconocimiento de los operadores y los administradores de justicia en relación al tema de la Victimología, lo cual al momento presente aún persiste pero en menor grado, gracias a la divulgación que esta ciencia ha tenido en nuestro medio.

En el desarrollo de la Oficina de Atención a la Víctima hubo una serie de vicisitudes generadas por el desconocimiento de los operadores y los administradores de justicia en relación al tema de la Victimología...

Paradójicamente, algunos de los obstáculos para el crecimiento y fortalecimiento de la OAV, se encontraron dentro del propio Ministerio Público, situación que con el transcurso de los años también se ha ido superando en forma gradual.

▣ *Acontecimientos de mayor trascendencia*

En el mes de abril de 1996 se había conformado un equipo multidisciplinario en la OAV, inicialmente integrado por la autora, una abogada, una oficial de fiscalía, una psicóloga, una trabajadora social y una secretaria.

En ese mismo año fue sustituido el Fiscal General y su sucesor manifestó interés en la OAV ejecutando acciones para su fortalecimiento, que comprendieron entre otras, las siguientes:

- Implementación de un ambiente adecuado, con cubículos individuales que permitieron la privacidad necesaria para la atención de las personas.
- Incremento del equipo humano de la OAV metropolitana, nombrando otra trabajadora social y un psicólogo,
- Ascenso de la autora al cargo de Coordinadora de las OAV de toda la República, con el propósito de implementar el servicio en las fiscalías del interior del país.

- Extensión de la cobertura de las OAV a nivel nacional, creándose 25 plazas, una por cada Fiscalía que existía en aquella época.

En mayo de 1998, se realizó un cambio de Fiscal General, constituyéndose otra administración durante la cual las OAV se fortalecieron con mejores ambientes físicos de trabajo, equipo y material de oficina incluyendo computadoras y se continuó con las actividades de capacitación y formación permanente en áreas como: Psiquiatría Forense, Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Victimología, Actualización en pruebas psicológicas, entrenamiento en las más modernas técnicas psicoterapéuticas (EMDR, Energía, etc.), Medicina Legal, etc., lográndose también un Diplomado en Victimología y Modelos de Asistencia a Víctimas, que tuvo tres meses de duración y fue impartido en la ciudad de Guatemala por destacados docentes del Instituto Nacional de Ciencias Penales de México -INACIPE-.

Las OAV se han fortalecido también hacia lo externo del Ministerio Público, se ha obtenido a nivel nacional mucho más apoyo de Organizaciones Gubernamentales y no Gubernamentales, entidades del sector justicia (Juzgados de Menores, Tribunales de Sentencia, Juzgados de Paz, Escuela de Estudios Judiciales, Policía Nacional Civil, Centros de Mediación, etc.) y se ha contado con el apoyo de programas de organismos internacionales conexos con el sector justicia, como USAID. Este apoyo ha permitido, no sólo brindar a las víctimas los servicios integrales que requieren, sino también la realización de actividades importantes como:

Las OAV se han fortalecido también hacia lo externo del Ministerio Público...

- Capacitación multidisciplinaria de todo el personal de las OAV.
- Capacitación en temas victimológicos dirigida al personal de las redes de derivación de la ciudad capital y del interior del país.
- Reuniones periódicas de trabajo con el equipo de las OAV.
- Acercamiento con altas autoridades de organismos e instituciones de Gobierno, de la sociedad civil y de entidades internacionales
- Supervisión permanente del funcionamiento de las OAV de toda la república.
- Fortalecimiento y consolidación de las redes de derivación para la atención de víctimas de delitos.
- Firma de 220 convenios de cooperación con instituciones de todo el territorio nacional.
- Participación en actividades internacionales de capacitación en Victimología.
- Capacitación a personal de la Policía Nacional Civil para la implementación de Oficinas de Atención a la Víctima en esa entidad.

- Aprobación del Reglamento de Funcionamiento de las Redes de Derivación para Atención a las Víctimas del Delito.

Tomando como ejemplo las OAV del Ministerio Público, el Director General de la Policía Nacional Civil, Lic. Angel Comte Cojulún, emitió en el año 1998 una Orden General para la creación de este servicio en esa Institución, proyecto que ha contado con el apoyo de la Misión de Naciones Unidas para la Verificación de los Acuerdos de Paz -MINUGUA- y la Embajada de los Países Bajos.

En el año 2001 la autora fue invitada por la Universidad Centroamericana de El Salvador a participar en el Primer Diplomado Centroamericano de Victimología y Asistencia a Víctimas, que se llevó a cabo en esa casa de estudios del 5 al 16 de febrero del mismo año, conjuntamente con la Sociedad Mundial de Victimología. Actividad en la que tuvo el honor de conocer y compartir experiencias con destacados pioneros de esta ciencia a nivel mundial, como la Dra. María de la Luz Lima Malvido actual Subprocuradora de Coordinación General y Desarrollo de la Procuraduría General de la República de México, el Profesor John Dussich Secretario de la Sociedad Mundial de Victimología, la Dra. Esther Kosovsky fundadora de la Sociedad Brasileña de Victimología, la Dra. Hilda Marchiori fundadora del Centro de Asistencia a Víctimas en Córdoba, Argentina y el Profesor Irvin Waller uno de los autores de la Declaración de Naciones Unidas sobre Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder.

Tan enriquecedora experiencia se repitió en el año 2002, durante el Segundo Diplomado que la Sociedad Mundial de Victimología y la Universidad Centroamericana de El Salvador llevaron a cabo nuevamente en el mencionado país.

▣ *Situación Actual*

- El Servicio de Asistencia a las Víctimas del delito, implementado en el Ministerio Público de Guatemala, ha crecido y se ha desarrollado gracias al aporte y apoyo no sólo de la propia institución a donde pertenece, sino también de organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales y la Sociedad Mundial de Victimología, quienes han velado por su fortalecimiento y constante actualización.
- Se tiene un total de 34 Oficinas de Atención a la Víctima creadas en el Ministerio Público¹, que están presentes en todo el territorio nacional y segui-

¹ Nota del E.: Las cifras pertenecen al año 2002, en que fue escrito el artículo.

rán surgiendo más oficinas, en tanto sigan surgiendo más fiscalías ya que la Fiscalía Tipo conlleva una OAV como parte de su estructura funcional y orgánica. Sin embargo, a pesar que existe presencia en casi toda la república, el recurso humano aún no es suficiente ya que con excepción de la ciudad capital en donde se cuenta con un equipo multidisciplinario, en el resto de las OAV, solamente hay una psicóloga o una trabajadora social que debe ejecutar todo el trabajo, apoyándose fuertemente en las Redes locales de Derivación para la Atención de Víctimas del Delito y próximamente en los grupos de voluntarios que se están organizando y serán debidamente capacitados para que asistan e informen a las víctimas en las localidades donde aún no hay presencia física de las OAV.

- A partir del mes de julio del año 2002, el electo Fiscal General de la República, Lic. Carlos David de León Argueta, decidió elevar la Oficina de Atención a la Víctima a la categoría de Secretaría, con el propósito de contar con un ente de alto nivel jerárquico que implemente las políticas institucionales en torno al tema de víctimas y tome las acciones necesarias para su ejecución. Para la elaboración del proyecto la autora obtuvo el apoyo de la Dra. María de la Luz Lima Malvido, visitándola en el Distrito Federal de México para conocer algunos de los modelos implementados en dicho país, tanto en el D.F. como en los Estados de Puebla y Querétaro.

▣ **Programa de Voluntariado para Asistencia a las Víctimas**

Guatemala es un país con problemas muy complejos, que ameritan respuestas concretas para cada situación. La escasez de recursos económicos y materiales es una dura realidad que afecta a la mayor parte de la población y cuyo flagelo también alcanza a las instituciones.

Dentro del sector justicia, la entidad con mayores necesidades es el Ministerio Público, el cual apenas tiene una cobertura de 10 por ciento del territorio nacional y la Oficina de Atención a la Víctima, sólo consigue alcanzar el 8 por ciento de ese territorio, lo cual es grave ya que el acceso a la justicia se torna muy difícil y los servicios no están llegando en forma adecuada e inmediata a toda la población afectada por la delincuencia.

En ese sentido, a partir del año 2003, la OAV implementa un Programa de Voluntariado para brindar asistencia a las víctimas del delito, el cual tiene los siguientes objetivos:

1. Optimizar la capacidad de respuesta del Ministerio Público ante el fenómeno de la victimización producida por el delito.
2. Incrementar el alcance, cobertura y disponibilidad de ayuda y servicios inmediatos para las víctimas del delito.
3. Asegurar la existencia de apoyo básico para las víctimas, en áreas donde no hay presencia física de las OAV.
4. Incrementar el compromiso de las organizaciones de la Red de Derivación para Atención a Víctimas del Delito.
5. Aumentar la coordinación y trabajo en red de organizaciones, grupos, familias, instituciones y sistemas comunitarios que entran en contacto con la víctima y pueden desarrollar un sistema integrado de asistencia.

Para la consecución de estos objetivos, se tiene preparado el plan piloto que iniciará en diez áreas geográficas seleccionadas de acuerdo con la existencia de centros de justicia, que brindarán apoyo para la realización de las actividades programadas.

Las personas que en forma voluntaria se integren al proyecto, deberán llenar determinados requisitos y serán capacitadas en temas relacionados con las funciones que desarrollarán en sus comunidades. Este proyecto será dirigido, monitoreado y evaluado por la o el Encargado de la Oficina de Atención a la Víctima de la localidad y estará bajo la responsabilidad de la Secretaría de Servicios Integrales.

■ **Organización y Funciones de las Oficinas de Atención a la Víctima, en el Ministerio Público**

▣ *Misión del Ministerio Público*

Somos un grupo humano, técnico y profesional que, con convicción, objetividad y autonomía funcional dirigimos la investigación de los hechos delictivos, promovemos la persecución penal ante los tribunales de justicia, *asistimos a las víctimas* y coadyuvamos a preservar el Estado de Derecho para el bienestar de la población guatemalteca.

▣ **Misión de la OAV**

La Oficina de Atención a la Víctima, es la Unidad de carácter asistencial y humanitario, dirigida a la atención integral y urgente de víctimas de delitos, con el fin de neutralizar en ellas los efectos negativos del hecho e iniciar su proceso de recuperación, contribuyendo a disminuir la sobrevictimización producida por el sistema penal.

La Oficina de Atención a la Víctima, es la Unidad de carácter asistencial y humanitario, dirigida a la atención integral y urgente de víctimas de delitos, con el fin de neutralizar en ellas los efectos negativos del hecho e iniciar su proceso de recuperación...

▣ **Visión de la OAV**

La Oficina de Atención a la Víctima posee respaldo institucional a partir de líneas políticas y financieras favorables, dándosele un estatus orgánico de dirección. Sus mecanismos de comunicación y coordinación, dentro del Ministerio Público, son de doble vía, permanentes, directos y a todo nivel. La opinión de la OAV incide en decisiones relacionadas a su personal, presupuesto, proyección y funcionamiento interno.

▣ **Fundamentación Legal:**

La creación de esta Oficina tiene su fundamento legal en el artículo 26 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, que establece que: "Los Fiscales de Distrito organizarán las Oficinas de Atención a la Víctima, para que se encarguen de darle toda la información y asistencia urgente y necesaria."

Esta disposición responde a lo proclamado el 29 de Noviembre de 1985, por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en la Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia Relativos a Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder y también al artículo 8° de la Ley Orgánica del Ministerio Público, que señala como uno de sus principios fundamentales el respeto a la víctima e indica literalmente que: "El Ministerio Público deberá dirigir sus acciones tomando en cuenta los intereses de la víctima, a quien deberá brindar amplia asistencia y respeto. Le informará acerca del resultado de las investigaciones y notificará la resolución que pone fin al caso, aún cuando no se haya constituido como querellante. "

▣ Organización

La Coordinación de las Oficinas de Atención a la Víctima depende directamente del Fiscal General de la República y de acuerdo con la Instrucción N° DFG-2283-98 del Fiscal General de la República, "El puesto de Coordinador de las Oficinas de Atención a la Víctima, con sede en Guatemala, es el responsable de apoyar permanentemente a los encargados de las oficinas de las fiscalías distritales en el ejercicio de sus funciones, así como en el tratamiento de casos especiales, proporcionando asesoría técnica para su adecuado funcionamiento y así garantizar un servicio especializado y estándar en todo el territorio de la República de Guatemala."

Desde el punto de vista administrativo cada una de las Oficinas está en dependencia directa del Fiscal de Distrito, pero funcionalmente dependen de la Coordinación de OAV.

El Distrito Metropolitano cuenta con un equipo multidisciplinario conformado por un equipo de 14 personas, distribuidas en los siguientes puestos:

1. Una coordinadora
2. Dos psicólogas clínicas
3. Un psicólogo clínico
4. Una auxiliar fiscal
5. Una oficial de fiscalía
6. Una médica y cirujana
7. Dos trabajadoras sociales
8. Una secretaria
9. Tres digitadoras
10. Una oficinista

Las Oficinas del interior del país, por el momento cuentan con un/a profesional encargada de OAV en la mayoría de casos una psicóloga y en otros una trabajadora social.

▣ Ubicación

La OAV metropolitana o central, está ubicada en la 7ª. Av. 11-20 zona 1, 1er. Nivel, telefax 2203767 y teléfono 2203275. Las demás OAV están ubicadas en las sedes del Ministerio Público de cada localidad y todas ellas laboran actualmente, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hs.

La OAV Central ejecutó un plan piloto con miras a incrementar la cobertura de sus servicios a 24 horas, haciendo presencia también en la escena de los hechos, para brindar apoyo y asistencia a las víctimas directas y colaterales desde el momento de la comisión del delito, acción que gozó de gran aceptación en la población beneficiada y que confirmó una vez más la necesidad de proporcionar este servicio en forma permanente e inmediata.

Con la implementación de la Secretaría de Atención a Víctimas del Delito se espera contar con los recursos financieros, materiales y humanos suficientes que permitan ejecutar los proyectos de ampliación de la cobertura, inicialmente en la ciudad capital en donde existe el índice de violencia más elevado y la mayor concentración de población.

▣ **Objetivos Generales de la OAV**

1. Contribuir a neutralizar los efectos negativos de la victimización secundaria, producida por el sistema de administración de justicia.
2. Contribuir a restablecer el estado de equilibrio integral de las víctimas, con el propósito de prevenir y atender secuelas postraumáticas.
3. Contribuir a la humanización de la justicia.

▣ **Funciones**

Las funciones de las OAV son de carácter tanto asistencial, como de apoyo, orientación y acompañamiento a las personas que han sido víctimas de hechos delictivos, ya que las OAV son el lado humano del Ministerio Público. En ese contexto, se desarrollan las actividades en torno a tres aspectos básicos: evaluación, información y referencia, entre ellas las siguientes:

Las funciones de las OAV son de carácter tanto asistencial, como de apoyo, orientación y acompañamiento a las personas que han sido víctimas de hechos delictivos, ya que las OAV son el lado humano del Ministerio Público.

1. Actividades de carácter asistencial:
Atención directa, inmediata y urgente de los casos que se presentan.
2. Actividades de seguimiento y apoyo:
Visitas domiciliarias, acompañamiento a diferentes entidades del sector justicia, referencia de casos a la red de derivación y consultas cuantas veces sea necesario.

3. Actividades diversas de carácter permanente:

Apoyo profesional a las víctimas antes, durante y después del debate; participación en los juicios orales en calidad de peritos y/o consultores técnicos; evaluaciones psicológicas de víctimas directas y colaterales; estudios sociales y/o económicos a víctimas directas y colaterales; proyección a la comunidad, capacitación, educación, prevención, divulgación y promoción; ampliación y fortalecimiento constante de las redes de derivación, coordinación interinstitucional en materia de menores, ancianos, mujeres y personas con discapacidad.

▣ **Forma de Ingreso de Casos**

Las personas que solicitan los servicios de las OAV se presentan por diversos canales, pudiendo llegar por sí mismas o bien, ser referidas por personal de cualquiera de las dependencias del Ministerio Público o de entidades o personas ajenas al mismo. De tal suerte que las vías a utilizar pueden ser:

1. Interna:

Referencias de la Oficina de Atención Permanente (encargada de la recepción de denuncias en el Ministerio Público), médico forense, agencias fiscales, fiscalías de sección, fiscalías distritales, unidad contra el crimen organizado, secretaría de apoyo logístico, etc.

2. Externa:

Cualquier entidad o institución (hospitales, centros de salud, escuelas, fundaciones, seguro social, ONG, arzobispado, etc.) y entidades del sector justicia: Policía Nacional Civil, Procuraduría de Derechos Humanos, Procuraduría General de la Nación, Juzgados del Ramo Penal y de Menores, etc.

▣ **Mecanismos de Atención**

El procedimiento de atención que se describe es utilizado en todas las Oficinas de la República, con la variante de que en la ciudad capital se practica en equipo, mientras que en el interior del país una sola persona es la que lleva a cabo todas las acciones, con el apoyo de la red de derivación como se explicó anteriormente.

Los pasos a seguir, básicamente cumplen con el orden siguiente:

1. Registro en unidad de recepción:
Todas las personas que solicitan los servicios de la OAV, son atendidas en primera instancia por personal de apoyo, para registrar sus datos generales en la base de datos y en los libros de control y posteriormente son trasladadas a la profesional que conocerá de su caso.
2. Entrevista de evaluación o diagnóstico victimológico:
Las personas son atendidas por una profesional ampliamente capacitada en Victimología, quien realiza la entrevista y establece las líneas de acción inmediatas para dar respuesta a las necesidades planteadas por la víctima.
3. Información sobre apoyo que corresponde:
Las personas son informadas sobre el apoyo que la Oficina puede proporcionarle en forma inmediata. Previa autorización y aceptación de la víctima, se procede a ejecutar las acciones que corresponda efectuar.
4. Referencia a instituciones del sistema de derivación u otro tipo de acción que se requiera:
Si el caso lo amerita, se ejecutan las acciones pertinentes para que la víctima sea atendida en alguna de las instituciones de la Red, por ejemplo, si se tratara de un caso de lesiones físicas que necesitan atención médica, se le refiere al Hospital Nacional o Centro de Salud que corresponda de acuerdo a la competencia territorial; si la víctima necesitara protección se le refiere a la Policía Nacional Civil para que ejerza mayor vigilancia en el sector donde vive la persona; si procediera una acción legal fuera del Ministerio Público, se le refiere al Bufete Popular, a la Magistratura Coordinadora de la Jurisdicción de Menores, al Juzgado de Paz, etc.
5. Registro de lo actuado:
Todas las acciones que se llevan a cabo al atender a la víctima, se registran en una boleta que contiene información victimológica, resumen de los hechos y seguimiento del caso. Esta información es trasladada al sistema informático por una de las digitadoras, la cual se utiliza también para obtener datos estadísticos importantes.
6. Reconsultas:
Las personas pueden acudir a la Oficina cuantas veces lo consideren necesario y son atendidas por la misma profesional que conoció inicialmente de su asunto, y ello también queda registrado en su expediente.

▣ *Requisitos para recibir atención*

- a) Ser víctima directa o colateral de uno o varios delitos.
- b) Presentar denuncia en Oficina de Atención Permanente o ante la Policía Nacional Civil.
- c) Ser parte dentro del proceso penal.

Los tres aspectos arriba mencionados no son condición *sine qua non* para que las personas tengan acceso a los servicios que se brindan en la Oficina.

Dada la naturaleza intrínseca de un servicio de atención a víctimas, todas las personas, sin importar sexo, edad u otro tipo de característica, tienen libre acceso a nuestras Oficinas; aunque el grupo focal lo constituyen las personas de escasos recursos y en situación de indefensión, afectadas gravemente en sus derechos a la vida, la integridad física, libertad personal y seguridad sexual.

Dada la naturaleza intrínseca de un servicio de atención a víctimas, todas las personas, sin importar sexo, edad u otro tipo de característica, tienen libre acceso a nuestras Oficinas...

En virtud de que en nuestro medio existe un elevado grado de pobreza, analfabetismo y otras situaciones características de los países en vías de desarrollo, el desconocimiento de la ley y de los procedimientos legales es por ende también muy elevado. Por este motivo, en muchas oportunidades las personas acuden al Ministerio Público buscando solución o alguna salida legal a problemas que no constituyen delitos o que son competencia del ramo civil, familiar, laboral u otros, pero ello no es impedimento para que en la OAV se les brinde orientación y si es posible se les facilite el acceso a los servicios que correspondan en otras entidades o instituciones, por ejemplo los Centros de Mediación, Juzgados de otros ramos distintos al penal, la Defensa Penal Pública, la Procuraduría General de la Nación, etc.

▣ *Información Estadística de Casos*

El número de personas que acuden a solicitar los servicios de las OAV en el Ministerio Público se ha incrementado sensiblemente, año a año.

Durante el año 1995, que fue cuando la OAV metropolitana inició sus actividades, la cantidad de personas atendidas por primera vez fue de apenas 315. En el año 1996 este número se incrementó rápidamente, llegando a ser atendidas por primera vez 1289 personas. Durante el año 1997 se abrió la primera OAV en el interior del país, en la localidad de Santa María Nebaj, Quiché, y sumando los casos atendidos por primera vez en ambas Oficinas, se llegó a 2.317.

Para el año 1998 se contaba con 14 OAV en el país, cuya cobertura alcanzó a 2.621 víctimas, notándose un incremento menor del esperado, sin embargo debe tomarse en cuenta que las 12 nuevas oficinas no abrieron simultáneamente sus puertas, sino fueron gradualmente inauguradas a partir de marzo de ese año.

En 1999 se incrementó el número de Oficinas a 22 y sumando los servicios brindados por todas ellas, tenemos que se atendieron por primera vez 9.075 personas. En el año 2000 se recibieron 12.668 casos nuevos en 27 Oficinas.

En el año 2001, con 30 OAV distribuidas en toda la República, se brindaron servicios integrales a 16.344 personas víctimas de delitos.

El número total de personas que han sido atendidas por primera vez en las Oficinas de Atención a la Víctima del Ministerio Público de Guatemala, del año 1995 al año 2001, asciende a 46.987. De ese gran total, 20.543 personas fueron atendidas en la ciudad de Guatemala y 26.444 se atendieron en el interior del país, en las OAV locales.

Actualmente², se cuenta con 34 OAV creadas de las cuales cuatro están por iniciar sus funciones en localidades del área rural, que son de difícil acceso y cuya población en su mayoría está conformada por indígenas.

▣ Red de Derivación

Las OAV trabajan con base en un sistema o red de derivación, que consiste en un conjunto de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones internacionales y personas individuales, conformadas para proporcionar servicios y apoyo a las víctimas que son atendidas por las OAV de las Fiscalías del Ministerio Público.

Dicha red está conformada a nivel nacional y su funcionamiento está reglamentado por Acuerdo N° 1-2001 del Fiscal General de la República y avalado por la firma de convenios de cooperación interinstitucional.

En el mencionado reglamento se adoptó la definición de Víctima utilizada en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia Relativos a las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, promulgada por la Asamblea General de Naciones Unidas en noviembre de 1985.

² Nota del E.: cifras correspondientes al año 2002.

Los integrantes de la red colaboran y coordinan con las OAV la prestación de servicios alternativos o complementarios a las personas que en calidad de víctimas directas o colaterales, solicitan y necesitan atención en las referidas oficinas. Estas redes funcionan una por cada fiscalía del Ministerio Público y proporcionan en la medida de sus posibilidades el apoyo y servicio que corresponda, según la naturaleza y especialidad de cada miembro de la red pero, en términos generales, se enmarcan en lo siguiente:

- a) Atención psicológica y/o psiquiátrica.
- b) Atención médica.
- c) Asesoría legal.
- d) Elaboración de estudios socioeconómicos.
- e) Albergue, alimentación, vestuario, transporte.
- f) Comunicación y promoción social.
- g) Servicios educativos.
- h) Capacitación laboral o de otro tipo.
- i) Servicios de intérprete.
- j) Otros servicios afines.

Las OAV están obligadas a mantener un directorio actualizado de los miembros de la red y de los servicios que prestan, con el propósito de facilitar la referencia y la orientación a las víctimas y este directorio debe compartirlo con los integrantes de la Red.

Las Redes se rigen por el Ente Coordinador, que está conformado por la o el Encargado de la Oficina de Atención a la Víctima y otros miembros seleccionados por la Asamblea General, que ocupan los cargos de Sub-Coordinador de la Red, Secretario, Tesorero, Vocal I y Vocal II y también puede contar con asesores, todos ellos, a excepción del Encargado de OAV, ocupan los cargos durante el período que la Asamblea General determine.

Por su parte, el Ministerio Público a través de las Fiscalías y las OAV, se compromete a proporcionar apoyo logístico para la realización de reuniones de Asamblea General y Ente Coordinador y también se encarga de promover programas de capacitación permanente para las Redes de Derivación. En ese sentido, se han llevado a cabo actividades de capacitación en las diferentes OAV del país, en muchas de las cuales ha participado la autora, con temas como:

- Desarrollo histórico de la Victimología.
- Sobrevictimización en el proceso penal.
- Diferentes tipologías de víctimas.
- Víctimas del Abuso de Poder.

- Manejo de la denuncia en casos de maltrato infantil.
- Declaración de Naciones Unidas sobre Principios Fundamentales de Justicia Relativos a las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder.
- Directrices de Naciones Unidas para la Actuación de los Fiscales.
- La Victimología y su relación con las Ciencias Penales.

▣ *Avances en el Tema de la Victimología*

- En las actividades de capacitación y difusión de conocimientos acerca de la Victimología y temas inherentes han participado destacados profesionales guatemaltecos como docentes y entre el público asistente se ha contado con la presencia de Jueces de los Ramos Penal, de Menores y de Familia, miembros de la Policía Nacional Civil, Agentes y Auxiliares Fiscales del Ministerio Público, Oficiales de Fiscalía, Trabajadoras Sociales, Médicos, Enfermeras y Psicólogos de los diferentes Hospitales Nacionales y Centros de Salud y de organizaciones de Derechos Humanos.
- Asimismo, se han realizado actividades académicas de alto nivel, dirigidas a Profesionales del Derecho y de las Ciencias Sociales, con el aval de la Universidad Rafael Landívar y otras dirigidas a estudiantes de Psicología de la Universidad de San Carlos.
- Los eventos académicos se han realizado gracias al apoyo de las propias Redes de Derivación, al Programa Justicia de USAID, a la Unidad de Capacitación Institucional del Organismo Judicial, la Liga Guatemalteca de Higiene Mental, el Bufete Popular de las Universidades Rafael Landívar y San Carlos y otras entidades que creen en el trabajo que las OAV del Ministerio Público realizan en nuestro país.
- Se ha obtenido, también, el apoyo para difundir a nivel colectivo los temas victimológicos a través de programas de radio locales, programas de cable local, medios impresos locales y también se tuvo apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo -BID- para la elaboración de afiches, trifoliales y otros materiales que están en proceso de ejecución.
- Uno de los mayores logros, gracias al apoyo del Programa Justicia USAID y la Escuela de Estudios Judiciales, ha sido la visita del Secretario General de la Sociedad Mundial de Victimología, Profesor John Dussich, quien en dos oportunidades ha estado en Guatemala. En marzo de 2001, para conocer el modelo de OAV del Ministerio Público y dictar una conferencia dirigida a Agentes Fiscales, Encargados de OAV y Médicos Forenses, fecha en la cual le

acompañó la Dra. Annette Pearson, de Colombia, destacada consultora internacional y miembro de la Sociedad Mundial de Victimología. En marzo de 2002, el Profesor Dussich participó en una Jornada de Conferencias sobre Victimología, dirigida tanto a administradores y operadores de Justicia, como a miembros integrantes de la Red Metropolitana de Atención a la Víctima; en esta segunda ocasión le acompañaron dos prestigiosos miembros de la Sociedad Mundial, la Dra. Shireen Miles de Sacramento, California y también la Dra. Annette Pearson.

- Se encuentra en proyecto la realización en Guatemala del Tercer Diplomado Centroamericano de Victimología y Asistencia a Víctimas, para lo cual se cuenta con el apoyo de la Unidad de Capacitación del Organismo Judicial, el Programa Justicia de USAID, el Bufete Popular de la Universidad Rafael Landívar y la Sociedad Mundial de Victimología.
- Se elaboró el Anteproyecto de Ley para el Reconocimiento de los Derechos de las Víctimas del Delito, el cual está por ser entregado al Congreso de la República.
- Se está trabajando en la implementación de un Sistema Nacional de Protección a las Víctimas, el cual está siendo apoyado e impulsado por Organismos Internacionales y Organizaciones guatemaltecas de Derechos Humanos.

■ Conclusiones

- Después de 8 años de gran esfuerzo y dedicación, los resultados son muy gratificantes, se puede apreciar que las OAV han tenido impacto no sólo en la población beneficiada con sus servicios, sino en otras instituciones ajenas al Ministerio Público, como la Policía Nacional Civil, la Procuraduría de los Derechos Humanos y los Bufetes Populares de la Universidad Nacional, entidades que ya implementaron o están por implementar similares servicios integrales para las víctimas de delitos.
- En forma gradual, la víctima está siendo visibilizada en el proceso penal. Se está tomando en cuenta, por parte de los Fiscales, el daño emocional, moral y psicológico de la víctima para la solicitud de las penas y, por parte de los Jueces, para su aplicación.

En forma gradual, la víctima está siendo visibilizada en el proceso penal.

- La mayoría de los casos que las víctimas directas y colaterales de los delitos plantean en el Ministerio Público no llegan a juicio oral por diversos motivos o circunstancias legales, pero la intervención de las OAV durante el curso del proceso permite ofrecerles un soporte adecuado y facilitarles el acceso al sistema de administración de justicia.
- En Guatemala se están produciendo importantes cambios de enfoque en la aplicación de la justicia y llegará el momento histórico en que se consigan también importantísimos cambios a nivel legislativo y que la orientación del sistema judicial esté dirigida hacia la obtención de una justicia de carácter retributivo, que tome en cuenta los intereses de la víctima y satisfaga de mejor forma sus necesidades.