



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas Maestría en
Psicología Forense

FACTORES DE COMPORTAMIENTOS Y
ACTOS QUE CONSTITUYEN UNA
FORMA DE ABUSO O NEGLIGENCIA
ANTE LAS VICTIMAS DENUNCIANTES
EN UNA ESTACION POLICIAL

Magda Filomena Ramírez del Cid

Guatemala, de la Asunción, 2020

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal

Secretaria

Maestra Karla Amparo Carrera Vela Licenciada

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

Representantes de los Profesores

Astrid Theilheimer Madariaga

Leslie Danineth García Morales

Representantes Estudiantiles

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

Representante de Egresados MIEMBROS

DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García Maestro

Francisco José Ureta Morales Maestro

Miguel Alfredo Guillén Barillas Maestro

Mario Colli Alonso

Guatemala, 2 de septiembre de 2020

Maestro
Ronald Solís Zea
Director
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante ___ Magda Filomena Ramírez Del Cid _____, previo a optar al grado de Maestro(a) en _____ Psicología Forense _____, el cual acompañé durante su realización. Dicho trabajo de graduación lleva por título _ "Factores de comportamientos y actos que constituyen una forma de abuso o negligencia ante las víctimas denunciantes en una estación policial" _.

Atentamente,



M. Sc. Francisco José Ureta Morales
Colegiado No. 3327

Índice

	Pág.
Introducción	1
Capítulo I	4
1.1 Línea de investigación.....	5
1.2 Planteamiento del problema.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Alcances y Límites.....	10
1.5 Objetivos de la investigación.....	11
1.5.1 General	11
1.5.2 Especifico	11
1.6 Definición de variables.....	12
1.7 Definición Operacional de Variables.....	13
Capítulo II	
2.1 Policía Nacional Civil.....	14
2.1.2 Definición de Policía Nacional Civil.....	15
2.1.3 Creación de la Policía Nacional Civil.....	16
2.1.4 Obligación de las Miembros de la Policía Nacional Civil.....	18
2.1.5 Estructura Organizacional de la Policía Nacional Civil.....	19
2.1.6 Principios Básico de Actuación.....	20
2.2 Definición de Violencia.....	21
2.2.1 Las Raíces de la violencia en Guatemala.....	22
2.2.2 Violencia psicológica	23
2.2.3 Definición de violencia intrafamiliar.....	26
2.2.4 Causas de la violencia.....	27
2.2.5 Consecuencias de la Violencia.....	28
2.3 La investigación victimológica	30
2.3.1 Perspectiva Victimológica de la Psicología Forense.....	33
2.4 La Violencia de los Derechos Humanos por la Antigua Policía Nacional Civil.....	43
2.5 Delitos cometidos comúnmente por los elementos de la Policía Nacional Civil.....	45
2.6 Conductas delictivas.....	49
2.7 Características de las conductas negligentes delictivas	50
2.8 Conductas Antisocial.....	50
2.9 Características de la conducta Antisocial.....	51
2.9.1 Etiología de la conducta Delictiva y Antisocial.....	51
Capítulo III	
3.1 Marco Metodológico.....	54
3.2 Diseño de la investigación.....	54
3.3 Sujetos.....	54
3.3.1 Primera muestra.....	55
3.3.2 Segunda muestra.....	55

3.4 Instrumentos.....	56
3.5 Procedimientos de investigación.....	57
3.6 Diseño y metodología del Análisis de la información recabada.....	60
Capítulo IV	
4.1 Análisis por categorías el primer instrumento.....	61
4.2 Graficas por categorías.....	62
4.3 Análisis de los resultados.....	63
4.4 Análisis por categorías del segundo instrumento.....	65
5. Conclusiones.....	72
6. Recomendaciones.....	74
7. Propuesta.....	77
8.1 Análisis de Problema.....	81
8.2 Análisis de Objetivos.....	84
8.3 Análisis de Opciones.....	88
8.4 Fundamentación Conceptual.....	92
8.5 Matriz de Marco Lógico.....	94
8.6 Costo por Actividad.....	107
8.6.1 Presupuesto.....	111
8.6.2 Evaluación del Proyecto.....	112
9. Bibliografía.....	121
10. Anexo.....	127

Introducción

La seguridad ciudadana se ha convertido en un problema relevante, de esta forma la acción de la policía se encuentra ligada a la constitución, ya que es parte del sistema de control del estado, asimismo la policía establece el órgano inmediato en la aplicación del control penal y del control en general, todo esto implica poner a la policía en correspondencia con los derechos humanos, su papel fundamental influye en el desarrollo de la concepción de la pena, por todo ello se observa que la policía tiene una función represiva, entonces el desempeño de la función policial en relación al control de la seguridad interna es importante para que se pueda reflejar en la atención de los ciudadanos que se acercan a una estación policial estableciendo la confianza y credibilidad de sus funciones.

De tal manera el desarrollo del problema a investigar, se comprende en un análisis de la problemática, con el fin de saber cuál es la principal problemática que acarrea a la población, y por ende se realiza la formulación del problema general y sus factores que lo desglozan, seguidamente se realiza el planteamiento de los objetivos por la cual va dirigida la investigación; asimismo, detalles continuos, también comprende el marco o base teórica. Con el fin de que esas investigaciones sirvan como una alternativa de futuras investigaciones.

Y con el propósito de desarrollarlas teorías que fundamentan el problema y asimismo, permite situar la validez y ayudar a entender mejor la problemática. Se exponen los resultados de investigación, se muestran mediante tablas y gráficos. Asimismo, se realizan las debidas interpretaciones y análisis para un mejor entendimiento. En el criterio de la síntesis, se

consignan las conclusiones a las que se llega durante todo el proceso de investigación donde se estableció que los agentes policiales que desarrollan sus funciones en estaciones policiales tienen el conocimiento de los procedimientos que deben seguir en la atención a la víctima denunciante, gozan de preparación académica para la formación, especialización y asenso, así también están conscientes de cuanto más se profesionalizan mejor se desenvuelven y cumplen con sus funciones, derivado de las estadísticas de esta investigación hay dudas en algunas situaciones; Ya que existen estadísticamente procedimientos antijurídicos e inhumanos de algunos miembros de la policía nacional civil que causa una desconfianza absoluta para la institución policial o no cuentan con el recurso material para la atención primaria a la víctima de violencia y de esta manera se produce la victimización.

De igual modo se establecen conclusiones y proponen algunas sugerencias o recomendaciones fortaleciendo su protocolo de atención a la víctima en general, para evitar la revictimización o falta de credibilidad ante sus funciones siendo este un producto de las conductas negligentes de los agentes policiales mediante capacitaciones, charlas o cursos para poder lograr un mejor desempeño de la función policial frente a los conflictos o casos de violencia. Esta propuesta parte de un apoyo profesional y especializado para el análisis de lo que se tiene actualmente y el recurso tanto material, económico y humano que se debe implementar en el proyecto de mejora en una estación policial, partiendo del modelo de atención para que su implementación sea a nivel nacional. Con ello se contribuye a atender de manera empática y sin discriminación alguna.

Finalmente, se nominan las referencias bibliográficas utilizadas en las citas de la teoría de esta investigación y los anexos relacionados al tema de investigación.

Capítulo 1

1.1 Línea de investigación:

Los problemas que aquejan a la sociedad siguen siendo los mismos, dentro de los que se pueden mencionar la violencia generada por una cultura de desigualdad entre hombres y mujeres; la falta de toma de conciencia en la prevención y atención en denunciante que se presentan a una estación policial generadas por todo tipo de violencia hacia la mujer, hombre, niños, adulto mayor, etc. El Estado no ofrece ni favorece las condiciones que permitan a las personas la satisfacción de auxilio y seguridad, desde el cumplimiento de sus funciones para la ejecución de un plan de gobierno que priorice la resolución de dicho problema.

Asimismo, se cuenta con la Ley de la Policía Nacional Civil, instrumento de la actuación de los agentes de la Policía Nacional asignados en todas las áreas operativas para prevenir, atender y acabar con la violencia que sufren las personas por el mero hecho de serlo; dentro de la estructura de la Policía Nacional Civil, en la Sub Dirección de Operaciones en la atención a la víctima en las estaciones policiales donde no es efectivo o nula atención, debido a la falta de interés en los planes y políticas de la institución relacionados, para la ampliación de presupuesto que permita; la capacitación y sensibilización especializada para atender víctimas de violencia, compra del equipo necesario para llevar un registro real de los casos atendidos y derivados para una resolución favorable.

La definición de violencia de Buvinic, goza de un amplio consenso en la literatura sobre este tema, le incluye tanto el uso de la fuerza como la amenaza de uso que juega un papel fundamental en las percepciones sobre la violencia y sobre seguridad en un contexto determinado. Estas percepciones son importantes, pues contribuyen a las causas para otros actos de violencia.

El crimen, definido como cierta acción ilegal según el sistema judicial, está íntimamente relacionado con la violencia, pero ambos conceptos no son equivalentes. La definición de violencia hace énfasis en el uso o amenaza de uso de la fuerza con la intención de dañar, mientras que la definición del crimen presta mayor énfasis a la descripción y tipificación de ciertas conductas ilegales. Es así como existen tanto el crimen no violento (fraude, hurto, prostitución sin coerción) como la violencia no criminal (ciertos casos de violencia ejercida por el Estado y la violencia doméstica en los países donde aún no forma parte del sistema penal) Buvinic (1999).

La línea de investigación se conduce en la violencia y sus manifestaciones en diversos espacios, la familia, escuela, vía pública, privada y relaciones de pareja incluyendo todo aquel entorno que tenga relación de la intervención de la autoridad policial de sujetos de todo sexo, género, etnia, escolaridad, edad y condición que son atendidos y atendidas en primera instancia por la policía nacional civil, las cuales se presentan o son trasladadas a una estación policial para la consignación correspondiente.

La Justificación en esta investigación son todas aquellas conductas negligentes que revictimicen a los sujetos víctimas de violencia ya que la violencia es un problema que atraviesa histórica y contextualmente la realidad guatemalteca, pero sus explicaciones psicológicas,

políticas y culturales no son suficientes para comprender a complejidad de la misma y proponer un medio de solución a la misma, sin embargo podemos buscar alternativas de prevención para disminuir este tipo de situaciones o conductas que manifiestan la violencia.

1.2 Planteamiento del problema:

La gran mayoría de las personas que participan en la labor policial están dedicadas a la causa de un servicio público honorable y competente el cual debe cumplirse de una manera sistematizada cumpliendo las altas normas de integridad personal y profesional en el desempeño de sus funciones, y aún serían más los que se comportan de este modo si recibiesen la formación y el apoyo institucional adecuados. Pero en todos los organismos de policía existe un elemento contaminado en cierto grado por el incumplimiento de estas normas que caracterizan en general a la actividad policial.

El ciudadano comúnmente no sabe si su seguridad depende del policía de prevención o del policía de investigación, lo que le interesa es saber que el policía lo va a cuidar y que con su trabajo le va a garantizar su seguridad. Siendo más extremistas y plantear que poco o nada le interesa al ciudadano si el policía está bien pagado o comido o si su vida y su integridad están garantizadas por un seguro adecuado, quizás porque asume que ése es un problema del Estado. Al ciudadano le interesan los resultados concretos para definir su percepción del desempeño policial. No le interesa saber si el incremento delincriminal está asociado a la pérdida de valores, al cierre de oportunidades o al aumento de desempleo, etc.

Al ciudadano le interesa saber que puede estar en su casa o caminar tranquilamente por las calles de la colonia, ciudad o aldea, y que no va a correr el riesgo de ser robado, asaltado,

violado, herido o muerto; en última instancia, si esto ocurre, lo menos que espera es que la Policía capture a los delincuentes, y que se le aplique todo el peso de la Ley.

Las víctimas y sus familiares quisieran aplicar el mayor grado de violencia en contra de los victimarios, pero el estado garantiza procedimientos para procesar e, inclusive, sancionar a un sospechoso de haber delinquido. Una autoridad no puede permitirse el lujo de ser irresponsable y no pensar en las consecuencias sociales y jurídicas que pueden desencadenarse en la mala atención del denunciante víctima o victimarios en una estación policial. Su papel es el de adoptar medidas que medien entre la prevención y la represión, entre la víctima y el victimario, y entre el interés particular y el interés general, lo cual conduce a asegurar la integridad del ciudadano.

Las malas conductas de algunos policías son comunes en nuestro país y las notamos solo cuando hay un caso de alto perfil es decir que alguien expone el resultado de estas acciones ocultas o situaciones que afecten una comunidad, y por ende afecta la seguridad de la población. En el caso de nuestra policía, hay una falta de datos sobre el alcance e impacto que han tenido la mala conducta policial, la brutalidad y la corrupción, ya que tenemos miedo de hablar. No existen estadísticas a nivel nacional sobre el grado y la cantidad de policías que actúan de forma incorrecta, y es probable que prácticamente todos los departamentos de la Policía hayan presenciado algún tipo de negligencia, corrupción o de escándalo.

La ocupación de policía es única, con características que contribuyen a que el agente sea víctima de lo que en la teoría del aprendizaje social se conoce como comportamiento desviado. La suposición básica detrás de la teoría del aprendizaje social es que el mismo proceso de aprendizaje puede producir comportamientos correctos, desviados o delincuenciales. Y en Guatemala esto aumenta cuando los agentes tienen una baja escolaridad, y en el lugar en que

nace, crece y se educa tiene un efecto directo en su forma de pensar y de vivir. Akers (2004) sostiene que los individuos desarrollan definiciones favorables o desfavorables a la desviación de acuerdo con las interacciones con sus compañeros. Estas definiciones se refuerzan, positiva o negativamente, por las recompensas o los castigos reales o percibidos que siguen a su comportamiento. Pero, ante todo, los compañeros proporcionan modelos de comportamiento a seguir que podrían ser malos o buenos. La mayoría de los policías no son gente violenta, pero es una profesión que tiene índices más altos de violencia, Es una profesión que estresa y va transformando a los sujetos. ¿Existen comportamientos negligentes en los agentes de policía que afectan a la víctima de violencia en el momento de presentar su denuncia?

¿Cuál es el fin de la Intervención de la policía en las denuncias de las víctimas de violencia? ¿Cuáles son las conductas negligentes hacia las víctimas de violencia? ¿Las víctimas de violencia han presentado denuncias por actos o conductas negligentes en una estación? ¿se conocen las causas de las conductas o actos negligentes?

1.3 Justificación:

En la Policía Nacional Civil existe una Unidad Policial con personal especializado en facilitar el acceso a una justicia reparadora a personas víctimas de violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer, violencia sexual, violencia contra la niñez y en contra de adultos mayores, a través de una atención de calidad y calidez apoyando a neutralizar los efectos inmediatos del hecho y facilitando todas las actividades necesarias para la asistencia integral a las personas víctimas en su recuperación emocional, física, familiar, social y de asistencia legal; Sin embargo se encuentra centralizada en el área metropolitana lo cual limita al pronto acceso y cuenta con algunas oficinas a nivel nacional que están ubicadas dentro de las sedes policiales

a nivel república de las cuales algunas tienen espacios y recursos adecuados para la atención primaria de las víctimas de violencia, el personal que atiende a las víctimas está capacitado en atender diferentes delitos de violencia. Sin embargo, existen conductas adoptadas por los agentes policiales que llevan a la negligencia, violencia, corrupción y otros actos que afectan en el momento de la denuncia o consignación de las víctimas o victimarios, produciendo así una revictimización o victimización secundaria. Estos conceptos se definen como aquellos sufrimientos que, a las víctimas, a los testigos y mayormente a los sujetos pasivos de un delito, les derivan las instituciones directamente encargadas de hacer justicia: policías, jueces, peritos, criminólogos, funcionarios de instituciones penitenciarias, etc.

Muchos autores coinciden en definir la victimización secundaria como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que dejan las relaciones de la víctima con el sistema jurídico penal, supone un choque frustrante entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional, involucrando una pérdida de comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que ha causado el hecho delictivo, dejándolas desoladas e inseguras y generando una pérdida de fe en la habilidad de la comunidad, los profesionales y las instituciones para dar respuesta a las necesidades de estas. El concepto de revictimización se refiere al proceso de convertir al sujeto nuevamente en una víctima, al obligarla a sufrir un nuevo atentado contra su integridad, su autoestima y su salud mental. La revictimización consiste en propiciar las condiciones externas y subjetivas para que la víctima re experimente el daño sufrido. Es un resultado absolutamente opuesto, al que se supone que las instituciones desean y esperan obtener se define también como violencia institucional Akers (2004).

1.4 Alcances y Limites

Para recabar la información se hizo uso de un diseño descriptivo ya que se describieron los factores de conducta y comportamientos que constituyen actos de negligencia como consecuencia de un procedimiento imprudente o hecho desde el desconocimiento. con las víctimas que denuncian en una estación policial. Según las Naciones Unidas en el documento de la integridad y responsabilidad de la policía define el abuso como la circunstancia, que manifiestan a público, siendo una queja presentada con la validez del contexto y que perita ser juzgada teniendo en cuenta las normas de la conducta policial sancionadas por leyes o reglamentos. También los factores de comportamiento se dividen en los aspectos biológicos y contextuales ambos influyen en la interacción a su entorno en la estación policial.

Los limites que pueden existir en el proceso de investigación, es la credibilidad de los agentes en sus respuestas preocupados al pensar que pueden ser identificados en la mala ejecución de sus funciones, sin embargo se les indicó que sus información es confidencial utilizando una plataforma en línea que únicamente integra sus respuestas en una base de datos y que sería con fines de estudios para mejoras de la institución policial, un grupo de muestra variado en género masculino y femenino en el grado de agentes.

1.4 Objetivos de investigación

1.5.1 General:

Establecer los factores de conductas que llevan a desarrollar actos negligentes manifestados en los agentes policiales ante las víctimas denunciadas de violencia, que les permitirán a las autoridades formarse una idea panorámica de las funciones y el desempeño de los agentes que pertenecen a una estación policial

1.5.2 Especifico:

- Determinar el fin que tiene la intervención policial en las denuncias de las víctimas de violencia.
- Indicar las conductas que son generadas para formar actos negligentes hacia las víctimas denunciadas de violencia.
- Describir las causas de los casos denunciados por víctimas de violencia ante la Inspectoría General.

1.6 Definición de variables

- Negligencia

Es un daño físico o moral producido al ser humano como consecuencia de un procedimiento imprudente o hecho desde el desconocimiento. Según las Naciones Unidas en el documento de la Integridad y Responsabilidad de la Policial así define la negligencia.

- Comportamiento

Conjunto estable de acciones y reacciones de un organismo frente a un estímulo proveniente del ambiente externo formando un estímulo o del interior del organismo mismo como una motivación.

1.7 Definición Operacional de Variables

- Negligencia

Para identificar los factores de riesgo que comprometen la integridad, se comprobó el conocimiento y practica de los agentes policiales que atienden víctimas en una estación policial por medio de un cuestionario de 15 preguntas en ámbitos de conducta que los han llevado a proceso disciplinarios por situaciones de violencia emitidos. El ámbito de la supervisión que al ser ausente en una estación policial pueden existir quejas, derechos, obligaciones y denuncias de violencia. El ámbito de la Integridad en la expectativa que se tiene de la sociedad ante el poder policial la impunidad que pueda existir y la cultura del lugar. Y a su vez el marco jurídico reglamentario en el conocimiento de los agentes ante la legislación que dan cuidado a la víctima y que prohíben la discriminación de un denunciante. La identificación de los poderes policiales en un reglamento de acción ante el momento de detención y ser sujetos de supervisión.

- Comportamiento

Para identificar los comportamientos de la integridad institucional, se comprobó la acción policial en un cuestionario de 17 preguntas a oficiales de la Inspectoría General por la gestión de la adquisición de los roles que manifiestan en las denuncias por sujetos ya sea hombres o mujeres que se caracterizan por ser revictimizados en una estación policial. Las conductas que han manifestado desigualdad de violencia a la mujer, hombre, menores de edad, personas de la tercera edad y los procedimientos que se han detectado al recibir un denunciante en una estación policial y considerar atenderlo de una manera negligente y puedan posteriormente manifestarse quejas ante estos mecanismos manifestados como conductas y actos de influencia negativa ante este sistema de justicia.

Capítulo 2

2.1 Policía Nacional Civil

En el Artículo 1 de la Ley de la Policía Nacional Civil define que es una institución indispensable para que el estado cumpla con el mandato constitucional de garantizar la seguridad ciudadana, apegada estrictamente al respeto a los derechos humanos, cumpliendo con su misión principal de proteger la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de sus libertades, así como la seguridad pública.

El Gobierno de la República decidió integrar la nueva fuerza policial formando personal nuevo y reeducando parte de los miembros de la policía nacional y de la guardia de hacienda. La formación policial fue asumida por la Unión Europea y desarrollada por el "Programa de Apoyo a la Política Nacional de Seguridad" a través de la Guardia Civil Española (GCE) en 1997. En materia de investigación criminal, la academia recibió apoyo de ICITAP (International Criminal Investigative Training Assistance Program), y la instrucción y formación en derechos humanos estuvieron a cargo del programa de fortalecimiento de la PNC de MINUGUA.

El despliegue territorial de la Policía Nacional Civil, que comenzó a mediados de 1997, logró cubrir los 22 departamentos del país en agosto de 1999. Hasta el momento se han desplegado 6 Jefaturas de Distrito, 27 Comisarías, 127 Estaciones y 343 Subestaciones, y además cuenta con 8 unidades móviles que se desplazan en puntos críticos de la ciudad capital.

2.1.1 Definición de Policía Nacional Civil

La ley de la PNC define a la institución como encargada de proteger la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito preservando el orden y la seguridad pública.

2.1.2 Creación de la Policía Nacional Civil

La Policía Nacional Civil como brazo derecho del Ministerio de Gobernación para el combate a la delincuencia común organizada, tiene su fundamento de creación en el AFPC. En el mes de marzo de 1998, en cumplimiento a lo estipulado en el acuerdo de cronograma de implementación de los acuerdos de paz, que inicia la conformación del nuevo modelo policial, realizando el primer curso de reciclaje, con una duración de tres meses y liquidó al personal de los antiguos cuerpos de seguridad (guardia de hacienda y policía nacional) que conformarían parte de nuevo modelo de seguridad.

En el Artículo 10 ley de la Policía Nacional Civil para el cumplimiento de su misión, la Policía Nacional Civil desempeña las siguientes funciones:

a) Por iniciativa propia, por denuncia o por orden del Ministerio Público:

1. Investigar los hechos punibles perseguir este oficio e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores;
2. Reunir los elementos de investigación útiles para la base a la acusación del proceso penal;

- b) Auxiliar y proteger a las personas y velar por la conservación custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- c) Mantener y restablecer, en su caso el orden y la seguridad pública.
- d) Prevenir la comisión de hechos delictivos e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores
- e) Prehender a las personas por orden judicial o en los casos de flagrante delito y ponerlos a disposición de las autoridades competentes dentro del plazo legal.
- f) Captar recibir y analizar cuántos datos tengan interés para la seguridad pública estudiar damnificadas y ejecutar métodos y técnicas de prevención y combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores jueces, en caso de extrema urgencia, la realización de los actos judiciales determinados como noticia inmediata al ministerio público.
- g) Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública en los términos establecidos en la ley.
- h) Vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciba de las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias.
- i) Prevenir, investigar y perseguir los delitos tipificados en las leyes vigentes del país.
- j) Colaborar y prestar auxilio a las fuerzas de seguridad civil de otros países, conforme a lo dispuesto en los tratados o acuerdos internacionales que Guatemala se aparte o haya suscrito.
- k) Controlar a las empresas y entidades que presten servicios privados de seguridad, esperar y controlar su personal medios y actuaciones.

- l) Coordinar y regular todo lo relativo a las obligaciones del departamento de tránsito, establecidos en la ley de la materia.
- m) Organizar y mantener en todo el territorio nacional el archivo de identificación y personal y antecedentes policiales.
- n) Atender los requerimientos que, dentro de los límites legales, reciban del Organismo Judicial, Ministerio Público y demás entidades competentes.
- o) Promover la corresponsabilidad y participación de la población en la lucha contra la delincuencia.
- p) Las demás que le asigna la ley

2.1.4 Obligaciones de los miembros de la Policía Nacional Civil

El Artículo 34 ley de la Policía Nacional Civil establece que: Los miembros de la Policía Nacional Civil, tienen las siguientes obligaciones: a. Servir a la patria, la sociedad y a la institución con honradez, justicia, lealtad, disciplina y ética profesional.

- a) Proteger y respetar la dignidad de las personas, los derechos humanos, la constitución y las demás leyes de la república, cualesquiera que sean las circunstancias en que hayan cumplido con su misión.
- b) Respetar y cumplir las órdenes e instrucciones emanadas de sus superiores jerárquicos, las cuales deben estar siempre ajustadas a la Constitución y las leyes de la República. La obediencia a una orden superior no justifica ni tiene responsabilidad en la comisión de hechos punibles.
- c) Mantener en sus relaciones con el público, con sus compañeros y con sus superiores y subordinados la consideración, respeto y cortesía debido.
- d) No recibir remuneración económica, dadas o recompensas adicionales que no sean las inherentes al ejercicio de sus funciones, salvo si se trata de incentivos en cualquier lugar del territorio nacional, por necesidad de servicio, establecido reglamentariamente.
- e) Ser responsable por los actos cometidos en el ejercicio de sus funciones.

2.1.5 Estructura organizacional de la Policía Nacional Civil

La organización periférica o despliegue operacional de la PNC tiene como base las siguientes unidades:

- Jefaturas de distrito

Tienen como misión ejercer la dirección, coordinación e impulso de las comisarías y constituyen las unidades superiores de la policía en su despliegue operativo territorial. La PNC cuenta con seis jefaturas de distrito: Centro, norte, sur, occidente, noroccidente y nororiente. La orden general que las regula pone énfasis en las funciones de planificación, supervisión y control de la actividad de las unidades policiales, ocupándose principalmente de la supervisión.

- Comisarías

Son órganos fundamentales de mando y de coordinación a nivel departamental, su misión principal consiste en conseguir la mayor operatividad en el servicio de sus unidades subordinadas, estaciones y subestaciones y ejercen sus funciones y competencias dentro de su jurisdicción.

- Estaciones y subestaciones

La estación es el principal órgano operativo y de control de servicios y la subestación es la unidad operativa de menor magnitud del despliegue territorial y puede pertenecer a distintas especialidades.

2.1.6 Principios básicos de actuación

- **Carácter civil y relaciones con la comunidad:** El carácter civil de la PNC guía los mensajes, procedimientos y formas de educar de la academia. En todas las asignaturas se enseña e inculca el espíritu de servicio a los ciudadanos y la comunidad.
- **Disciplina y obediencia jerárquica:** La disciplina rige el funcionamiento de la institución y de comportamiento de cada uno de sus miembros. Se inculca en el alumno la sujeción de su actuación profesional a la disciplina y jerarquía institucionales.
- **Respeto a la legalidad y derechos:** Todos los procedimientos y actuaciones policiales se rigen por el absoluto respeto de la Constitución Política de la República y al ordenamiento jurídico en general. En ningún caso el principio de obediencia podrá amparar órdenes que entrañen la ejecución de actos que constituyen delito o sean contrarios a la Constitución y las leyes.
- **Carácter multiétnico:** La Academia de la Policía Nacional Civil debe tener presente el carácter multiétnico y pluricultural de Guatemala en el reclutamiento, selección y capacitación del personal. Los mensajes emitidos reflejan respeto, tolerancia y conocimiento de la realidad multicultural.
- **Detención legal y garantías:** La academia enseña los procedimientos de detención de personas apegada a la legalidad vigente y el espíritu de auxiliar a la administración de justicia.

- Servicio público: La formación policial y legal parte de la calidad del agente como funcionario público, lo que le impone obligaciones y prohibiciones derivadas de la profesión y de la función del servicio.

2.2 Definición de Violencia:

La Violencia: OMS (2004). La Organización Mundial de la Salud define la violencia como: el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. La definición usada por la Organización Mundial de la Salud vincula la intención con la comisión del acto mismo, independientemente de las consecuencias que se producen. Se excluyen de la definición los incidentes no intencionales, como son la mayor parte de los accidentes de tráfico y las quemaduras. La inclusión de la palabra “poder”, además de la frase “uso intencional de la fuerza física”, amplía la naturaleza de un acto de violencia, así como la comprensión convencional de la violencia para dar cabida a los actos que son el resultado de una relación de poder, incluidas las amenazas y la intimidación.

Es la violencia entonces, una forma de provocar daño a las personas, donde se tiene una intención, lleva implícito el poder y la fuerza, esto lo vemos a diario en todos los departamentos del país. Donde las personas que se ven más fuertes y poderosas en los diferentes ámbitos propician acciones violentas que dañan la integridad física, psicológica o económica de las personas. Las personas más vulnerables son las mujeres y los niños; tomando en cuenta que la cultura, la religión, la estructura familiar, patrones de crianza, valores, convicciones, formas de

pensamiento radicales que minimizan a las personas vulnerables, conducen a dañarlas sin importar las consecuencias.

Agresión Instrumental: Esta es una respuesta premeditada, orientada a un objetivo. Los actos violentos de una persona pueden estar incluidas las características de ambas agresiones, la conducta agresiva se puede dar de la manera repentina, como respuesta a cualquier provocación percibida por enfado o con afecto hostil, sin embargo, la misma conducta agresiva podría darse de igual forma controlada y con un objetivo, bien delimitado (intimidación, elevación de la autoestima).

2.2.1 Las raíces de la violencia en Guatemala:

El problema de la violencia en Guatemala tiene raíces históricas, que nos remonta a los inicios de la colonización, donde fueron despojados los nativos de las tierras, de sus riquezas y sus posesiones en general; así mismo se tomaban los cuerpos de las mujeres para satisfacción de las necesidades fisiológicas de los conquistadores, sin importar dignidad de la persona.

Colussi (2014) indica que la violencia es la matriz histórica en que se viene desarrollando la sociedad guatemalteca desde hace cinco siglos. El machismo como constante atraviesa la historia de la sociedad; el femicidio al que se asiste hoy día no es sino un recordatorio de esta cultura patriarcal. Se ha perdido la capacidad de indignación. La calamidad que trae consigo la violencia ha pasado a ser natural, normal, asimilada como cotidiana. Ante esta problemática histórica, no podemos ser indiferentes a la conformación de las formas de asimilación de la violencia dentro de la familia y la sociedad, provocando daños profundos a la salud de los guatemaltecos, tampoco podemos ser ajenos a la estructuración de las familias, con fuertes dosis

de poder que generacionalmente se les da a los hombres desde la infancia; propiciando que no se reduzcan los niveles de violencia física, sexual, económica y psicológica que se practican dentro de las familias, siendo uno de los factores que tiene mayor incidencia en el deterioro de la salud física y psicológica de las mujeres y los niños.

2.2.2 Violencia Psicológica:

Pizano (2009) expone que “la violencia psicológica incluye maltrato verbal en forma repetida, acoso, reclusión y privación de los recursos físicos, financieros y personales”. Para algunas mujeres la violencia psicológica es más dolorosa que los ataques físicos, porque socavan eficazmente la seguridad y la confianza de la mujer en sí misma. Un solo episodio de violencia física puede intensificar enormemente el significado y el impacto del maltrato emocional. Se ha informado que las mujeres opinan que el peor aspecto de los malos tratos no es la violencia misma sino la “tortura mental” y “vivir con miedo y aterrorizada”.

La Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer, define la violencia psicológica como las “acciones que pueden producir daño o sufrimiento psicológico o emocional a una mujer, a sus hijas o hijos, así como las acciones a miembros de su círculo familiar con objeto de menoscabar su autoestima o controlarla”.

El principal problema de este tipo de violencia es que muchas mujeres víctimas fallan en identificarla. Creen que es normal que sus parejas les limiten los recursos económicos o les ordenen cómo vestir. Asumen que sus maridos tienen el derecho a mandarlas y ellas deben obedecer. Así lo han aprendido en la cultura machista en que han crecido. Pero aquellas que descubren que esto se trata, en realidad, de un delito y que se atreven a denunciarlo, no siempre

corren con mejor suerte. El sistema de justicia tiene problemas para atender este tipo de casos, en donde no hay evidencias físicas.

En relación con la violencia psicológica (Sarasua & Zubizarreta, 2000. Citados en Echeburúa 2004) sostienen que más allá de un maltrato físico y de un maltrato sexual, fácilmente identificables, existe un maltrato psicológico más sutil y más oculto, que genera unas consecuencias muy negativas para la salud y el bienestar emocional de la mujer y que se manifiesta de diversas formas: desvalorizaciones continuas (en forma de críticas corrosivas y humillaciones); posturas y gestos amenazantes; imposición de conductas degradantes; intentos de restricción (control de las amistades, limitación del dinero, restricción de las salidas de casa, etc.); conductas destructivas (referidas a objetos de valor económico o afectivo o incluso al maltrato de animales domésticos); y, por último, culpabilizarían a ella de las conductas violentas de él.

Con ello podemos afirmar que la violencia psicológica se encuentra inmersa en la mayoría de los hogares guatemaltecos, siendo una forma dañina de un trato desigual en las relaciones de pareja, produciendo efectos en las mujeres, así como en los hijos. Las consecuencias pueden ser económicas, sociales, así como en la salud mental de las personas. Los reportes anuales de memoria de labores del Ministerio Público permiten establecer que la violencia contra la mujer en sus distintas manifestaciones es, invariablemente, uno de los delitos con mayor incidencia a nivel nacional. Cabe mencionar que la violencia psicológica es una forma sutil de control sobre las mujeres, encontrándose implícita en las otras violencias ejercidas contra ellas. Esa sutileza radica en el convencimiento que es necesario permanecer en una relación hostil, sin que la víctima logre visualizar las consecuencias de continuar en una relación abusiva que la cosifica, ridiculiza, menosprecia e insulta constantemente.

Según Echeburúa, Amor & De Corral (2012), mientras más tiempo se prolonga la violencia, mayor control se obtiene sobre las víctimas. Desde un punto de vista emocional, la víctima puede sentirse enamorada de su pareja y desear tan sólo que deje de ser violento. Por otra parte, el miedo de la víctima, sobre todo si viene acompañado de períodos intermitentes de ternura o de arrepentimiento por parte del agresor, sume a la mujer en un estado de confusión emocional que la paraliza y le lleva a mantenerse dentro de la relación. Si la víctima cuenta con un buen apoyo familiar y social, dispone de una cierta autonomía económica, sus hijos no son muy pequeños y tiene acceso a los recursos comunitarios de apoyo económico, jurídico o psicológico, la probabilidad de tomar una decisión de ruptura es alta.

2.2.3 Definición de Violencia Intrafamiliar

La violencia intrafamiliar se define como el conjunto de actos, omisiones o conductas intencionales o constantes ocasionadas por un miembro de la familia a otros. Provocándoles sufrimientos físicos, psicológico emocional o sexual, mediante engaños, abuso, maltrato, amenaza, la violencia hacia el adulto mayor, hacia minusválidos, maltrato infantil. En Guatemala, cuando la violencia intrafamiliar se comete contra la mujer su calificación jurídico penal cambia a un delito. Esto por según el artículo 7 de la Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer, se establece que el delito de violencia contra la mujer se comete cuando en el ámbito público o privado se ejerza violencia física, sexual o psicológica en contra de una mujer.

2.2.4 Causas de la Violencia

Calderón (2009) refiere que en el mundo hay muchas personas sufren diversos tipos de agresiones dentro del hogar, principalmente a manos de hombres de la familia. Los tipos de violencia muchas veces no se consideran como tal, porque hombres y mujeres ya sea como hijos, esposas, esposos, pareja o padres y madres de familia, creen que los golpes, los gritos y las amenazas son una forma "natural" de "corregir" o "educar".

Los factores que la originan son: Alcoholismo: La dependencia del alcohol no solo ocasiona trastornos de salud, sino que también puede originar dificultades en las relaciones familiares, pérdida del trabajo o incremento del riesgo de sufrir accidentes de tráfico. Desempleo: El desempleo también se puede considerar causa de la violencia, principalmente la violencia económica la cual en ocasiones provoca que se limite a las familias acerca del dinero para cubrir las necesidades básicas como la comida, la salud y la recreación. Drogadicción: Los efectos de las drogas son múltiples y complejos.

En ocasiones, dependen de factores como la pureza, la vía de administración, la dosis consumida, la frecuencia y las circunstancias que acompañan al consumo (entorno, lugar, mezcla con otras sustancias).

Estrés: El estrés es un problema muy grave y por desgracia en las sociedades urbanas hay gente que padece esta enfermedad y no logra reconocerlo pues con la presión del tráfico, trabajo, familia, etc., puede llegar a traer nuevos problemas como lo es la violencia intrafamiliar.

Homosexualidad en los hijos: El maltrato y la violencia no solo se da por el comportamiento de los niños, sino también cuando una sexualidad está bien definida y se da a conocer la homosexualidad en la familia, ya que los padres no logran aceptar que sus hijos sean "anormales", "raros", "depravados", etc.

Mensajes televisivos e imágenes violentas: Es común escuchar sobre la violencia en la radio, cuando leemos periódico y vemos la televisión, transmiten una serie de programas y de historias que, sin darnos cuenta, nos han acostumbrado a ver la violencia como algo "normal" o "natural".

Hace años no veíamos con tanta frecuencia películas, anuncios o programas tan violentos como ahora. Muchos mensajes de estos medios presentan a la violencia como una manera de solucionar problemas, sin dar otro tipo de alternativas.

2.2.5 Consecuencias de la Violencia

Pacheco (2010) refiere que la violencia con la que hemos sido formados y con la que hemos aprendido a convivir, en ocasiones nos lleva a hacer cosas que afectan nuestra salud y nuestra vida. Un ejemplo de esto lo encontramos en el uso de drogas y en el abuso del alcohol que utilizamos muchas veces "para darnos valor" o para olvidar. Ponen en riesgo nuestra vida a través de conductas imprudentes y arriesgadas "nomás porque sí". Afectan a otros hombres, como son pleitos con armas y sin ellas, golpizas, etc., que pueden llegar hasta provocar la muerte. Velásquez (2015) menciona que la violencia va dirigida contra las personas a las que creemos más débiles y nos conducen o pueden producir la muerte, como son el suicidio, los accidentes automovilísticos o la provocación a pelear con armas.

Ocasionan cuestiones graves como: Divorcio: La mayor parte de las causas de divorcio se deben al cese efectivo de la convivencia conyugal durante cierto tiempo, cese que ha de ser efectivo e ininterrumpido, y cuyo cómputo se iniciará a partir de la sentencia de separación o sin necesidad de que se dicte dicha sentencia. La violencia intrafamiliar que es un grave problema que afecta a una gran cantidad de familias en nuestro país provocado por el machismo y algunos otros aspectos muchas veces trae consigo otros problemas como son la desintegración familiar o el divorcio, que afecta gravemente las emociones de los niños en caso de que existan y si no los hay de cualquier modo afecta los sentimientos de la pareja al romper los lazos de afectividad que alguna vez existieron.

Sin embargo, en muchos de los casos las parejas siguen estando juntas a pesar de los golpes y las humillaciones por amor a los hijos y no precisamente a la pareja. Tomemos en cuenta entonces que es peor el trauma para los pequeños si observan los pleitos de los padres frente a él, y pueden llegar a crear hijos sumamente violentos e insensibles ante cualquier afecto mostrado hacia ellos. Es entonces recomendable que aquellas parejas que no se entiendan y que sufran de violencia intrafamiliar se separen legalmente sin dañar la vida de los niños.

Inseguridad en los Niños: Los niños y las niñas se vuelven tristes y agresivos, no pueden asumir responsabilidades dentro de la familia o en la escuela (no se asean, no estudian, no son respetuosos, etc.) y se van refugiando en amistades que tienen conductas peligrosas para ellos mismos y reprobadas por la ley como el alcoholismo, la drogadicción y la delincuencia. Además, esos niños y niñas se van convirtiendo en futuros agresores.

2.3 La Investigación Victimológica

La investigación victimológica, debe tener por objetivo, esclarecer el hecho criminológico para identificar plenamente al responsable del acto, así como demostrar las lesiones de la víctima producto de ese acto y de esta manera facilitar y coadyuvar en el proceso legal.

Para ello, es importante que las personas encargadas de la investigación victimológica tengan los conocimientos básicos para tal fin, es decir que haya un compromiso humano, formación académica y plena identificación con el dolor humano, para que tenga empatía con la víctima sin caer en cuestiones maternales y de esta manera, lograr el objetivo propuesto.

Al respecto, el autor García (2004) indica “La investigación policial, es el instrumento técnico por el cual, el responsable de esta (el investigador) debe descubrir los hechos sucedidos. Se puede afirmar entonces, que la investigación victimológica, se constituye en una ramificación de la investigación policial tradicional, amparada tanto en lo establecido a nivel de instrumentos internacionales como en leyes de aplicación nacional, en donde se garanticen los derechos de la víctima dentro del proceso legal, para que se pueda esclarecer un hecho delictivo.

La toma de notas de lo que narra la víctima o testigos, es el paso más crucial de todo el proceso, porque dicta lo que puede hacerse con la información en las etapas posteriores del proceso, pero también puede ser el más difícil de aprender y de explicar, si se pierde la atención exigida para tal fin. Giffard (2004) señala que “...en todos los casos, la información se puede reunir entrevistando a la persona que formula la acusación. La entrevista puede llevarle a buscar nuevos testigos...”

Es importante destacar, que, en un alto porcentaje, es la víctima quien formula la denuncia correspondiente ante la entidad judicial, pero esta denuncia también la pueden realizar los familiares o testigos que estuvieron presentes o se enteraron del hecho criminógeno, los cuales serán fundamentales en la investigación victimológica.

Cuando se lleva a cabo esta investigación, señala la autora Giffard (2004) se deben tener presentes las consideraciones generales siguientes:

- “Debe sopesar dos requisitos importantes que deberían ser complementarios, pero que a veces choca: la necesidad de obtener un relato útil y la importancia de respetar las necesidades de la persona entrevistada.

- Por un lado, el principio rector debe ser el de tratar de obtener la explicación más lógica, precisa y detallada posible del episodio, con el fin de que usted o la persona que analice la acusación comprenda qué fue lo que sucedió, así como hacer posible la comprobación o investigación de la información.

- Por otro lado, se puede dar el caso de que un entrevistador, decidido a reconstruir una secuencia de hechos, olvida que la propia entrevista puede ser un mal trago para la persona que ha sufrido una experiencia traumática y se le pide que cuente los detalles. Los entrevistados deben mostrar delicadeza en sus preguntas y estar atentos a las muestras de cansancio o angustia de parte del entrevistado.

- También deben ser conscientes de los tabúes culturales, especialmente del abuso sexual. No solamente la entrevista puede ser desagradable para la persona entrevistada, sino que también la explicación puede ser menos fiable, si la persona está cansada o trastornada.

- Se debe alcanzar un equilibrio entre la necesidad de obtener todos los detalles posibles y la importancia de no dirigir en exceso o influir en la explicación. Los hechos que anote deben ser los que ocurrieron, no los que usted sugiere que pudieron ocurrir.

- Cada persona entrevistada sea la víctima, un familiar o un testigo es una persona con una historia particular. Aunque conozca con todo detalle los modelos de violaciones que predominan en su área, o esté muy seguro de lo que pasó a una víctima determinada, no debe asumir que cada persona tendrá la misma historia. Debe tratar todas las entrevistas como un expediente único”.

La víctima no denuncia los hechos delictivos, en los cuales se ve inmerso pareciera que la respuesta la da Marchiori (2004), cuando señala entre los motivos más frecuentes para que no haya denuncia, los siguientes:

- “Temor a ser victimizada nuevamente, por miedo al delincuente, a su violencia.
- Con la denuncia la víctima perjudica al autor que es persona conocida.
- La víctima considera que no es grave la conducta lesiva.
- No confiar en la justicia.
- La pérdida de tiempo que implica la denuncia y los trámites judiciales.
- La víctima agredió al autor y se sabe tan responsable del delito como éste.
- La denuncia la perjudica: violación, estafa, etc.
- La víctima no tiene prueba o desconoce al autor.
- Para evitar ser victimizada nuevamente por la policía, peritos forenses y jueces.
- Por la presión familiar y social al ser identificada como víctima”

Son muchos los factores que llevan a engrosar la denominada cifra negra de la criminalidad, pero principalmente de la victimología, aunque muchas veces estos factores son establecidos por la propia víctima, evidenciándose por parte de la policía o de las entidades judiciales.

Pero al tenor de lo anterior, también es válida la posición de la autora Marchiori (2004) cuando señala que “...esto es así porque actualmente la víctima tiene una información, consideración y participación sumamente secundaria en el sistema penal”.

Paradójicamente, nuestra sociedad a pesar de contar con instituciones penales, a donde debe acudir la víctima para denunciar un hecho delictivo, en el cual fue parte, no saben valorar la información que ésta les brinda, evidenciándose esto como un atropello a los derechos fundamentales que toda persona tiene, puesto que muchas veces el trato es deshumanizado y carente de seriedad, por lo que la víctima se siente doblemente victimizada ante el sistema penal.

2.3.1 Perspectiva Victimológica en Psicología Forenses

El 29 de noviembre de 1985, las naciones unidas a través de la celebración de su asamblea general mediante la resolución número 40/34 estableció la definición clara, extensiva y oficial del concepto de víctima; la cual establece que “se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder”.

Aunque las víctimas directas e indirectas de la segunda guerra mundial fueron el principal motor y motivación que dio vida tanto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos celebrada en Nueva York en el año de 1948, como a las mismas Naciones Unidas, el concepto no había sido amplia y claramente definido hasta 1985.

Así mismo se han sumado otros esfuerzos e instrumentos internacionales a los ya mencionados anteriormente, como: el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1966); la Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos, (Asamblea General de Naciones Unidas, 1999) , la Convención Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, (Novena Conferencia Internacional Americana, 1948), la Convención Americana sobre Derechos Humanos, (Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos, 1969), el Convenio Europeo sobre Indemnización a las Víctimas de Delitos Violentos, (Consejo de Europa, 1983), la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, (Organización de las Naciones Unidas, 1984), las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia Penal, (Organización de las Naciones Unidas, 1992), La Resolución 1325, (Organización de las Naciones Unidas, Consejo de Seguridad, 2000), la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano, (VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia, 2002), las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, (XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008),

Las Guías de Santiago, (XVI Asamblea General Ordinaria de La Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, 2008) la Convención sobre los derechos de los niños. (Organización de las Naciones Unidas, 1989) y el Estatuto de Roma, (Corte Penal Internacional, 2002).

Vemos pues, como el amplio listado anterior, refleja los extensivos y numerosos esfuerzos internacionales para la implementación del enfoque especializado del derecho de las víctimas; que en otras palabras se traduce a la implementación de estándares de trato humano y digno para las personas que lamentablemente han sido vulneradas o son vulnerables del delito y la violencia en sus múltiples formas.

Dichos logros deben, a su vez, atribuirse al estado de Guatemala que como país miembro de dicha comunidad internacional; ha sido parte de ese esfuerzo ratificando y utilizado dichos instrumentos como parte de los considerandos de leyes ordinarias especializadas que incluyen la atención y abordaje de población vulnerable y vulnerada en sus derechos humanos como lo son la niñez, la adolescencia, las mujeres, personas con discapacidades diferentes, adultos mayores, entre otros, siendo un ejemplo concreto de esto el Decreto No. 22-2008 que contiene la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer; el Decreto No. 09-2009 que contiene la Ley Contra la Explotación Sexual, Comercial y Trata de Personas; el decreto 27-2003 que contiene la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia, entre otras leyes ordinarias especializadas. Así mismo existen en el país leyes ordinarias que regulan y fundamentan la existencia y las funciones públicas en materia judicial de las diferentes instituciones del sector justicia que a su vez deben generar la reglamentación institucional interna que regula, orienta y rige toda la acción pública de sus empleados técnicos y profesionales involucrados;

pudiendo mencionar como ejemplo concreto el Decreto Número 40-94 del Congreso de la República, que contiene la Ley Orgánica del Ministerio Público; el decreto número 32-2006 que contiene la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala; el Decreto número 2-89 que contiene la ley de Organismo Judicial, entre otros ordenamientos legales vinculados al procesos penal regulado por el Código Procesal Penal Guatemalteco y que instaure los abordajes, tratamientos y procesos de cada uno de los sujetos procesales involucrados incluyendo por supuesto a la víctimas. Ahora bien, el gran desafío como país consiste en concretizar; en acciones sistematizadas y protocolizadas, los estándares de atención, abordaje y seguimiento establecido tanto por los instrumentos internacionales como la legislación nacional. Acciones que deberán estar normadas, sistematizadas, ordenadas intra e interinstitucionalmente en los reglamentos internos, manuales, protocolos y demás instrumentos cuyo cumplimiento práctico, es el principal reto por parte de los operadores técnicos y profesionales de las distintas disciplinas involucradas en la administración de la justicia penal del país.

Es en dichos manuales, procedimientos, protocolos y demás nombres que puedan otorgárseles por la institucionalidad; donde los profesionales de las ciencias involucrados deben integrar aspectos, principios, conceptos y orientaciones delimitadas por las ciencias particulares que representan. En el caso específico de las ciencias psicológicas; sus principios, preceptos, conceptos, fundamentos y demás aspectos que la convierten en ciencia deberán ser integrados al enfoque de derechos normados en las leyes ordinarias e instrumentos internacionales.

Aproximándonos cada vez más a la temática central del presente análisis; podemos hacer referencia a informes y prácticas en pro de la justicia.

Díaz (2009) indica en otras palabras, dichos manuales regulan el cómo iniciar la práctica en atención a la víctima, instrumentos de evaluación general y específica utilizar, qué aspectos deberán explorarse, y demás indicaciones, orientaciones y parámetros que enmarcan y estandarizan el que hacer del psicólogo forense.

Así mismo el Ministerio Público a través de su Oficina de Atención a Víctima (OAV) y su Oficina de Atención Permanente (OAP) incluye los mismos principios indicados anteriormente en sus procedimientos institucionales incluyendo la estructura y metodología del informe psicológico de atención a las víctimas de la OAV.

Lo mismo podemos decir de la Procuraduría General de la Nación quien dentro sus funciones emiten informes psicológicos de daño psicológico y de idoneidad del recurso familiar y cuyos procedimientos incluyen los mismos principios incluyendo los principios especializados en materia de niñez y adolescencia, conocidos como Interés Superior del Niño y el interés a la familia. Un ejemplo de buenas prácticas en materia de comunicación y coordinación interinstitucional con enfoque victimológico y de enfoque de derechos es el Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante no acompañada que ordena e integra bajo parámetros victimológicos y de enfoque de derechos; las acciones, entrevistas, evaluaciones, atenciones, requerimientos y demás acciones institucionales relacionadas a dicho proceso de protección y atención nacional, donde interfieren más de cinco instituciones guatemaltecas, incluyendo la referencia de acciones de instituciones de países como México y Estados Unidos.

Cosa contraría es lo que sucede en temas relacionados a la protección y abrigo de niñez y adolescencia amenazada y vulnerada en sus derechos humanos, en dónde; aunque existen esfuerzos recientes como el denominado Modelo de Atención Integral de la Niñez y la Adolescencia mejor conocido como MAINA cuyo procedimientos victimológicos bajo principios de no revictimización y acceso pronto y ágil a la justicia de niñez y adolescencia víctima, tiene por objetivo principal permitir el acceso rápido a la justicia, para brindar una respuesta inmediata e integral a las víctimas y sus familias; esto se limita al tema judicial y aun así falta mucho por hacer en cuanto la verdadera inclusión de aspectos victimológicos importantes como lo referente a la restitución de derechos o reparación digna, en donde el país aún tiene una importante y significativa deuda en materia de restitución y atención integral de fuente estatal a víctimas de violencia y el delito en donde a pesar de contar con una ley orgánica especializada para atención de víctimas contenida en el decreto del Congreso de la República número 21-2016 que da razón de ser y vida al Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, este aún no es una realidad concreta y física en el país.

El tema acerca de evolución forense de la víctima del delito es de gran relevancia para el sistema de justicia, sin embargo desde mi experiencia y al conocer varios informes y dictámenes psicológicos de diferentes instituciones no brinda un verdadero enfoque victimológico, únicamente se centran en la descripción literal de la información que las víctimas refieren y una serie de sintomatologías que la persona refiere y manifiesta durante la evaluación, por lo que no brinda una adecuada descripción de la dinámica de victimización

elemento necesario para comprender como fueron vulnerados los derechos de la víctima y en quien recaen los efectos directos o indirectos y consecuencias de este ya sea en su persona, sus bienes o los de su familia, dejándola en un estado de desprotección y en posición de desigualdad respecto al delincuente o el agresor.

El dictamen pericial victimológico se utiliza para describir los efectos que produce el delito en la víctima el cual deberá reflejar en su análisis la intensidad, temporalidad y tipo de daño cometido, las alteraciones psicológicas derivadas de los hechos que se investiga, esta alteración se verá reflejado en el deterioro de las diferentes áreas de funcionalidad de menor a mayor grado y que estarán directamente ligado con los factores de riesgo, de protección y su personalidad. Es importante al momento de recabar información es importante indagar en la entrevista los diferentes factores de vulnerabilidad, y explicación de la relación entre la vulnerabilidad y la dinámica de victimización y el efecto directo que genero un hecho en específico.

La victimología se ha abierto campo poco a poco y no ha sido fácil consolidarse como área autónoma. Para entenderlo desde el punto de vista científico es importante citarlo. La victimología derivada del inglés *Victimology*, es una disciplina cuyo origen se sitúa a mediados del Siglo XX, concretamente en el trabajo de Hans Von Hentig, *The criminal and his victim* (el criminal y su víctima), en el que trataba de poner de relieve la figura de la víctima, habitualmente olvidada por la criminología tradicional. Surge por tanto como una rama de la criminología y dedicada al estudio de la víctima. La *Victimología* se definió en el I Simposio Internacional celebrado en Jerusalén en 1973 como: “el estudio científico de las víctimas”.

Quizás anteriormente no se daba importancia a la víctima, sino al victimario, actualmente dentro del ámbito de la Psicología Forense y el ámbito legal ha cobrado importante relevancia como sujetos de estudio, para comprender más allá de puro hecho del delito. Para López (2008) la victimología es una disciplina que, mediante el análisis de los hechos ilícitos, testigos, policía y sucesos posteriores por los que pasó la víctima, trata de buscar soluciones para recluir o eliminar la delincuencia y para reparar el daño causado. Otro punto importante es analizar el contexto de la situación, en su totalidad, para encontrar una forma que la existe una reparación digna para las víctimas, tanto en la parte física, como la psicológica y la económica.

Para Fernández (2007) refiere que la victimología puede definirse hoy como la ciencia multidisciplinar que se ocupa del conocimiento de los procesos de victimización y des victimización, es decir del estudio del modo en que una persona deviene víctima, de las diversas dimensiones de la victimización (primaria, secundaria y terciaria) y de las estrategias de prevención y reducción de la misma, así como del conjunto de respuestas sociales, jurídicas y asistenciales tendientes a la reparación y reintegración social de la víctima. Al analizar el enfoque victimológico en los informes psicológicos se puede mencionar las posibilidades de orientar los procesos de una forma conservadora, sin perder la perspectiva a la que se orientan.

Un proceso legal, que pretende dar todas las garantías a la persona, trabajar en conjunto con la Psicología Forense, por la naturaleza y origen del delito. El marco de lo legal es tan transcendental como el origen, las causas y efectos, la personalidad, patrones de crianza, el contexto social, el ámbito familiar, contexto cultural de lo que ha originado un evento para una persona o un grupo de ellas.

Es difícil hacer una separación dentro del campo de la Psicología Forense y el ámbito legal, puesto que juega un papel como auxiliar, aportando su criterio como experto, brindar, asistir a determinar la capacidad de un individuo a ser juzgado. En Victimología no se corresponde el término delito con el término crimen, sino que un delito es una acción típica, antijurídica, culpable y punible y un crimen es cualquier conducta antisocial que suponga un perjuicio para los demás (hay conductas antisociales que son delitos, pero otras que no, el término crimen engloba los ilícitos civiles, administrativos y penales).

Para que haya una víctima no es necesario que exista un delito o falta, puede que sólo exista un hecho antisocial. No siempre coincidirá la víctima con el sujeto pasivo del delito, por un lado, no necesariamente será víctima de un delito (como hemos dicho) y por otro también son víctima los familiares. Víctima puede serla el sujeto individual y las personas jurídicas, además se puede ser víctima de un criminal, de sí mismo, de un comportamiento antisocial o de tecnología o energía no controladas.

El estudio de la víctima para la psicología resulta particularmente importante en cuanto al rol participante o desencadenante que le compete a las mismas. Los psicólogos han de ser conscientes de la relación causal que existe entre la ocurrencia del delito y la contribución del agraviado en su victimización, por lo cual, resulta primordial el ejercicio técnico de poder determinar cuáles son las aportaciones tanto del agresor, como de la víctima en el hecho criminal.

En psicología, la victimología es el estudio de las causas por las que determinadas personas son víctimas de un delito y de cómo el estilo de vida de estas personas conlleva una mayor o menor probabilidad de que una determinada persona sea víctima de un crimen. En el caso del informe psicológico o peritaje realizado por el experto, contribuye de manera sustancial en la averiguación de la verdad, complementándose así ambas ciencias.

El redescubrimiento de la víctima y los perjudicados del delito es importante conocer para poder contribuir los derechos del cliente en el proceso penal. El informe psicológico es importante saber qué tipo de víctima, para reforzar la decisión que va a tomar el juez para la sentencia.

Se hace alusión a que en muchas ocasiones se percibe, por parte de los jueces, que los peritos “solo llegan a repetir lo que refiere la víctima”, cuando lo que se espera hallar en el dictamen y en el discurso forense es el criterio profesional, también se hace referencia a un recurrente derroche de tecnicismos a través de la descripción indiscriminada de síntomas, pero se obvia la relación de estos síntomas con el suceso, quedando incomprensible para los jueces la dinámica victimológica.

La situación de la víctima se ha modificado de acuerdo con diferentes factores como las redes de apoyo, los recursos de afrontamiento, su capacidad de readaptación, el tiempo transcurrido desde el suceso, entre otros factores que forman parte del análisis victimológico y que debe ilustrarse en los informes y ser explicado en debate de ser requerido. Cuando esto no ocurre, quedan espacios vacíos que no solo influyen negativamente en la resolución del juez, sino que, sin duda, es parte de la victimización secundaria producto de la impericia.

Un criterio psicológico es un recurso legal que consiste en valorar y argumentar el estado emocional, la personalidad, motivaciones, reacciones, consecuencia psicológicas y posibles conexiones psicológicas de sus partes, tanto desde la perspectiva del acusado, como de la víctima, en un intento de rescatar a esta última como sujeto en el proceso justicia, en lugar de ser solo una consecuencia indeseada.

Aún si el objetivo del criterio psicológico no es realizar un análisis victimológico o establecer un perfil de este tipo de quien resultase víctima del delito que se encuentra en tela de juicio, resulta entonces convenientemente útil que el perito deje claro, de un modo u otro, de ser requerido, la dinámica que llevó a la persona evaluada a convertirse en víctima y cómo se comporta la trayectoria de la víctima, claramente teniendo en cuenta la teoría relativa al tema de conjunto con las particularidades de la persona evaluada, hecho que permitirá al juzgador tener una panorámica más integral de la situación legal. Por tanto, la presencia de un enfoque victimológico en los peritajes psicológicos y los esfuerzos del estado de Guatemala por hacerlo cada vez más presente trasciende lo útil y conveniente, para convertirse en necesario si se pretende continuar imprimiendo un enfoque de derechos humanos al proceso justicia.

2.4 La Violación de los Derechos Humanos por parte de la Antigua Policía Nacional:

De las entidades que reciben denuncias de violencia contra la mujer y otras; La Policía Nacional Civil: el artículo 10 del Decreto 11-97, ley de la Policía Nacional Civil, establece las atribuciones de esta institución, en el inciso a) encontramos que desempeñara por iniciativa propia por orden del Ministerio Público, investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que estos sean llevados a consecuencias ulteriores y reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en el proceso penal.

Chocoy (2014) indica que el procedimiento que ellos llevan no es detallado ya que casi todas las denuncias en consideración de ellos, las recibe el Ministerio Público o Juzgado de Paz. Por lo que se considera de suma importancia la coordinación interinstitucional del sector justicia en seguimiento al requerimiento de auxilio de las mujeres víctimas de violencia para que sean atendidas de manera inmediata y evitar la revictimización.

Mansilla (2012) llevó a cabo un estudio para establecer el nivel de ansiedad en mujeres víctimas de violencia intrafamiliar / violencia doméstica que acuden a la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil (PNC) del Municipio de Villanueva, Departamento de Guatemala, para presentar una demanda, solicitar medidas de seguridad o información legal. Para llevar a cabo este estudio se tomaron en cuenta 12 mujeres que presentaron su denuncia o acudieron a solicitar información legal del proceso de demanda a la Oficina de Atención a la Víctima de la PNC entre 15 y 60 años, solteras, casadas, unidas o separadas por medio de un cuestionario de datos generales diseñado por Bolaños.

Llegó a la conclusión que el índice de ansiedad estado en el 67% de la población femenina atendida tiende a presentar una calificación cualitativa de alta (42%) a muy alta (25%); el 58% de la población evaluada presenta un índice a ansiedad estado y para medir la ansiedad se utilizó la prueba STAI para los niveles de ansiedad. Esto indica que la tendencia de la población atendida a sentirse ansiosa en el momento de acudir a la Oficina de Atención a la Víctima de la PNC del Municipio de Villanueva.

2.5 Delitos cometidos comúnmente por los elementos de la Policía Nacional Civil:

Una investigación realizada por inspección General (IGPNC) en la prisión de Santa Teresa a 154 reclusas en 2005, por el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG), ilustra la manera abusiva en que los agentes policiales y comisarios actuaron en contra de las Mujeres que fueron detenidas. El estudio titulado Detenciones y Procesos Legales por el Delito de Posesión para el Consumo en Guatemala, se detectaron que el 84 por ciento de 154 mujeres entrevistadas fueron detenidas sin órdenes judiciales y registradas corporalmente por policías varones. Ellas recibieron agresiones verbales con contenido de violencia sexual.

Morán (2009) señala que muchas fueron obligadas a desvestirse durante la captura en plena calle, lo que constituye un trato cruel, inhumano y degradante. Otras mujeres denunciaron manoseos con intenciones sexuales durante la captura.

De acuerdo con las estadísticas de la Oficina de Responsabilidad de la Policía Nacional Civil, el año pasado hubo 29 denuncias contra agentes de la Policía Nacional Civil por casos de violación sexual a detenidas; mientras que de enero a mayo de 2006 se sumaron otras nueve denuncias por el mismo delito. La Oficina del Procurador de los Derechos Humanos, sin embargo, solo registra siete denuncias para 2004, dos menos que en 2005 cuando se recibieron nueve casos. Pero el número es relativamente bajo, señala Morán, porque existe temor a represalias y los jueces, la gran mayoría de veces, duda de las declaraciones de las mujeres detenidas. Gina Serrano, vocera del Organismo Judicial, dijo que, según las estadísticas en esa entidad respecto a personas procesadas o absueltas por el delito de violación sexual cometido por agentes de la Policía Nacional Civil, que hasta la fecha no ha habido ningún tipo de juicio al respecto. La Rueda de la Comisión Presidencial Derechos Humanos, señala que ahora el planteamiento para proteger a las posibles víctimas es que estas sean llevadas al juez de Paz inmediatamente sin tener que pasar por las comisarías y hasta la fecha no ha habido ningún tipo de juicio al respecto, que estos sitios donde eran abusadas y torturadas las presas, los niños y niñas, sean usados únicamente como lugares administrativos de los agentes.

De acuerdo con la inspectoría General, de la Policía Nacional Civil, la Oficina de Responsabilidad Policial solo ha conocido un caso de tortura policial en Quiché.

En su momento, indicó que tanto en la capital como en el interior existen 27 oficinas de atención a víctimas donde se les brinda atención psicológica y asesoría legal para denunciar cualquier abuso por parte de los agentes.

Según la investigación de Morán (2009) El Ministerio Público desarticula estructura criminal integrada por agentes y ex agentes de la Policía Nacional Civil: El Ministerio Público (MP) en coordinación con el Ministerio de Gobernación, logró la captura de 23 agentes y ex agentes de la Policía Nacional Civil (PNC) que presuntamente forman parte de una estructura criminal responsable de varios delitos, entre los que se encuentran el robo y el secuestro, cometidos en la Ciudad Capital contra personas que trasladaban dinero en efectivo. Las capturas se lograron en quince allanamientos realizados en la Ciudad de Guatemala y en los departamentos de El Progreso, Chimaltenango, Jutiapa, Escuintla, Santa Rosa y Baja Verapaz. A través de varias denuncias, el Ministerio Público tuvo conocimiento de delitos que, gracias a la implementación de la Investigación Penal Estratégica, se logró determinar la existencia de un nexo entre quince casos diferentes sobre robo y secuestro, todos cometidos por esta estructura criminal.

Los agentes de la Policía Nacional Civil fueron capturados quienes pertenecían. Todos ellos eran miembros de la Unidad Motorizada de la Policía Nacional Civil, ubicada en la zona 6 de la Ciudad Capital. De acuerdo con las investigaciones de la Fiscalía de Delitos Administrativos del Ministerio Público, a cargo de este caso, esta estructura criminal obtenía información de personas que transportaban dinero en efectivo, luego les daban seguimiento para que agentes de la Policía Nacional Civil los desarmaran o verificaran si las víctimas no portaban armas; después, otros agentes, sin portar el uniforme, ejecutaban un secuestro exprés contra las víctimas, para trasladarlas a destinos desconocidos; durante el trayecto, las víctimas eran despojadas de sus pertenencias y después de algunas horas eran liberadas bajo amenazas para que no denunciaran los hechos.

Asimismo, algunos expolicías y exsoldados son ahora propietarios o empleados de las empresas privadas de seguridad, cuyos efectivos son mucho mayores que los de la Policía Nacional Civil, y que actúan en gran medida fuera del control del Estado. Hay indicios de que algunos antiguos integrantes de las fuerzas contrainsurgentes forman parte ahora de los grupos ilegales y las estructuras clandestinas de la delincuencia organizada.

Desde que terminó el conflicto armado, los elevados niveles de delincuencia han hecho que la seguridad ciudadana sea una de las principales preocupaciones de la población. Según estudios realizados, Guatemala ocupa el segundo lugar en Centroamérica, después de El Salvador, en cuanto a niveles de delincuencia. Sólo en los primeros cuatro meses de 2002 hubo 1.143 homicidios, de los cuales el 80% se cometieron con armas de fuego. Aunque es común que aumente la delincuencia en situaciones posteriores a los conflictos, ello no puede servir de excusa para que el Estado no responda con la debida firmeza. El aumento en el número de policías, jueces y fiscales en todo el país no ha producido ninguna mejora tangible y ha fomentado la tolerancia del público a los linchamientos y las operaciones de limpieza social. A pesar de que se ha aumentado el número de tribunales y policías en las zonas rurales, no se han adoptado medidas eficaces concomitantes de lucha contra la pobreza, la discriminación y otras causas estructurales de la delincuencia. Deber del Estado de Indemnizar los Perjuicios: Se denomina responsabilidad del Estado a la obligación que pesa sobre éste de reparar los daños causados por el hecho ilícito de sus órganos.

La responsabilidad del Estado se basa en el principio de que todo daño causado ilícitamente por él debe ser reparado de buena fe. También se basa en el principio de igualdad ante las cargas públicas, una variante de la igualdad ante la ley, en el sentido de que nadie puede soportar más exacciones o perjuicios de parte del Estado que aquellos que la ley expresamente señala como obligatorios o lícitos.

Actualmente se considera como un principio general de Derecho público que el Estado debe reparar todos los daños ilegítimos que cause a los ciudadanos, pero el tema está generalmente tratado en las legislaciones a propósito de los daños provocados por la Administración del Estado. En el campo del derecho internacional el Estado además puede tener responsabilidad internacional derivada de actos ilícitos y crímenes internacionales, independientemente de la respectiva responsabilidad individual de aquellos responsables. Atendiendo a la rama del poder público que provocó el daño la responsabilidad del Estado suele clasificarse en: responsabilidad del Estado legislador, responsabilidad del Estado (juez), y responsabilidad del Estado (Administrador).

2.6 Conductas delictivas

Agnew citado en Garrido, Stangeland y Redondo (2006) Exponen que estas conductas abarcan un amplio rango de actos y actividades que infringen reglas y expectativas sociales. Muchas de ellas reflejan acciones el entorno, personas y propiedades, siendo robos menores y actos fuera de la ley poco significativos.

Eysenck (1989) Cualquier acción que viole las reglas y expectativas sociales o vaya contra de los demás. Kazdin, Bucla Casal (1995) conducta delictiva se le da el nombre a cualquier conducta que refleje el infringir reglas sociales y/o sea una acción contra los demás sin sentir pena alguna por estos individuos. Clasificándose en esta conducta la delincuencia menor.

2.7 Características de las conductas negligentes delictivas

Garrido (2005) En los comportamientos delictivos se implican interacciones, pensamientos, elecciones, emociones, recompensas, rasgos y perfiles de personalidad, aprendizajes, sociales, creencias, actitudes, atribuciones. Se puede mencionar el encanto superficial, egocentrismo, sensación grandiosa de auto valía, propensión al aburrimiento, baja tolerancia a la frustración. La mentira patológica y decepción son también características de esta conducta, la falta de sinceridad, de remordimiento y culpabilidad, falta de afecto y escasa profundidad emocional, insensibilidad, estos sujetos muestran falta de empatía, son coléricos, no tienen control conductual, se caracterizan por relaciones sexuales promiscuas, falta de metas realistas a largo plazo e impulsividad. Sin embargo, la conducta delictiva es en los patológica que la conducta antisocial, forma parte de esta pero la conducta delictiva se caracteriza por transgresiones menores a la ley, sociedad y persona.

2.8 Conducta Antisocial

Millon (2008) Este trastorno de conducta antisocial se relaciona con el crimen, la violencia y la delincuencia. Los individuos que la presentan tratan a los demás de manera insensible, son preocupación aparente, sin sentimiento de culpa, incluso cuando dañan a las personas más cercanas o a ellos mismos, motivados por las oportunidades de manipular a los otros.

Vallejo (2004) antisocial es un individuo con frialdad y una falta de miedo ante aquellas situaciones en las cuales cualquier otro sujeto con las mismas características y misma edad, podrían sentir temor o prudencia por su aparente peligro o situación de riesgo.

Mata (2006) Las personas con este trastorno de personalidad son sumamente rígidas, no pueden adaptarse a la realidad, lo cual debilita su capacidad operacional. Sus patrones desadaptados de pensamiento y comportamiento se hacen evidentes al principio de la edad adulta, frecuentemente antes y tienden a durar toda la vida.

2.9 Características de la conducta Antisocial

Garrido (2005) Algunas conductas que presentan son: escasa empatía y poca preocupación por los sentimientos, los deseos y el bienestar de los otros, fanfarronea, amenaza o intimida a otros, inicia peleas físicas, ha utilizado un arma que puede causar daño físico grave a otras personas, por ejemplo bate, ladrillo, botella rota, navaja, pistola, crueldad física con personas y animales, ha robado enfrentándose a la víctima por ejemplo ataque con violencia, arrebatador bolso, extorsión, robo a mano armada.

Ha provocado deliberadamente incendios con la intención de causar daños graves, a menudo miente para obtener bienes ha robado objetos de cierto valor sin enfrentamiento con la víctima por ejemplo robos en tiendas, en la escuela, sus compañeros de clases. Permanece fuera de casa por la noche a pesar de las prohibiciones paternas, el sujeto es capaz de asesinar a alguien, secuestrar, chantajear y sobornar.

2.9.1 Etiología de la conducta Delictiva y Antisocial

Bandura (2011) La teoría del aprendizaje social es considerada en la actualidad la explicación más completa de la conducta delictiva y antisocial. El modelo más conocido en Psicología es el que realza el papel de imitación y de las expectativas de la conducta y diferencia entre los momentos de adquisición de un comportamiento y su posterior ejecución y mantenimiento.

Akrs y Sellers (2004) El modelo dominante en la explicación de la delincuencia es la versión del aprendizaje social que considera que el comportamiento delictivo intervienen cuatro mecanismos interrelacionados, la asociación diferencial con personas que muestran hábitos y actitudes delictivas, la adquisición por el individuo de definiciones favorables al delito, el reforzamiento diferencial de sus comportamientos delictivos y la imitación de modelos rodelictivos, existen rasgos y características individuales que predisponen al delito.

Andrews y Bonta, Tittle (2006) Las conductas delictivas y antisociales constituyen reacciones a vivencias individuales de estrés y tensión, creen que muchos homicidios, asesinatos de pareja, lesiones, agresiones sexuales y robos con intimidación son perpetrados por individuos que experimentan fuertes sentimientos de ira, venganza, apetito sexual, ansia de dinero y propiedades o desaprecio hacia otras personas. Al respecto, una perspectiva clásica en psicología es la hipótesis que conecta a experiencia de frustración con la agresión.

Garrido, Stangeland y Redondo (2006) La teoría general de la tensión, dice que diversas fuentes afectan las tensiones del individuo las actuales explican a continuación:

Diversas fuentes de tensión pueden afectar al individuo, Algunas de ellas son la imposibilidad de lograr objetivos sociales positivos, ser privado de gratificaciones que posee o espera y ser sometido a situaciones aversivas ineludibles. Como resultado de las anteriores tensiones se generarían en el sujeto emociones negativas que como ira se manifiestan en conductas delictivas y antisociales en las cuales pueden deliberar cada una de las tensiones que experimentan.

Se estima que este trastorno es causado por una variedad de factores que son de índole genético, pero también el entorno de la persona, especialmente el de los familiares directos, tiene mucha importancia en su posterior desarrollo. Los investigadores también consideran que existen factores biológicos que pueden contribuir en su progreso, la manifestación de procesos químicos anormales en el sistema nervioso y posibles daños en las partes del cerebro que atañen a la toma de decisiones puede llegar a despertar un comportamiento impulsivo y agresivo. El abuso de estupefacientes también puede ser una de las causas.

Capítulo 3

3. Marco metodológico

3.1 Diseño de la investigación

Un diseño descriptivo con el apoyo de la técnica cualitativa porque se definieron los fenómenos observados como factores de comportamiento que se manifestaron en las conductas negligentes de los agentes policiales ante las denunciadas víctimas de violencia. Midiendo los conceptos con los resultados se sometieron a análisis del contenido definiendo las variables de la investigación.

El apoyo de la técnica de investigación cuya finalidad es la descripción objetiva del contenido y de la comunicación o de cualquier evidencia o información simbólica verbal, audiovisual en forma de texto e imágenes. En este enfoque se tomó en cuenta la subjetividad de las personas que participaron en el estudio.

3.2 Sujetos

3.2.1 Primera muestra

Formado por hombres y mujeres, pertenecientes en su mayoría al grupo étnico ladino en el grado policial de agente, en edad aproximada de 23 a 33 años de edad, en un mínimo grado académico de diversificado y a un máximo estudiantes universitarios de dos o tres semestres universitarios de distintas carreras y especialidades que han suspendido estudios de una manera

temporal o definitiva debido a cargas de trabajo demandantes al servicio policial y que desempeñan su servicio en estaciones de la Policía Nacional Civil del área metropolitana siendo una muestra total de 35 encuestados.

3.2.2 Segunda muestra

Grupo integrado por hombres y mujeres aproximadamente de 25 a 38 años de edad, pertenecientes en su mayoría al grupo étnico ladino que desempeñan sus funciones en el grado de agente y oficial primero, en un nivel académico como mínimo en 2do. Semestre y un máximo de cierre de pensum universitario de carrera relacionadas al derecho, criminalística y ciencias jurídicas sociales de distintas universidades privadas, pertenecientes en la Unidad de Inspectoría General donde se reciben las denuncias o informes de conductas inapropiadas cometidas por los policías siendo una muestra total de 25 encuestados.

3.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para el progreso de la investigación es la encuesta que radica en conseguir los datos de una muestra que encuentra fundamentada en las mediciones cuantitativas. la información proporcionada y obtenida será confiable debido a que se solicitó a los encuestados que sus respuestas serán obtenidas en una base de datos que recibe y clasifica las respuestas a las preguntas únicamente sin identificar autor de estas, para establecer confianza en los agentes partícipes de esta encuesta. Por medio de formularios Google drive. Con un promedio de 10 a 15 preguntas desglosadas de los árboles de categorías.

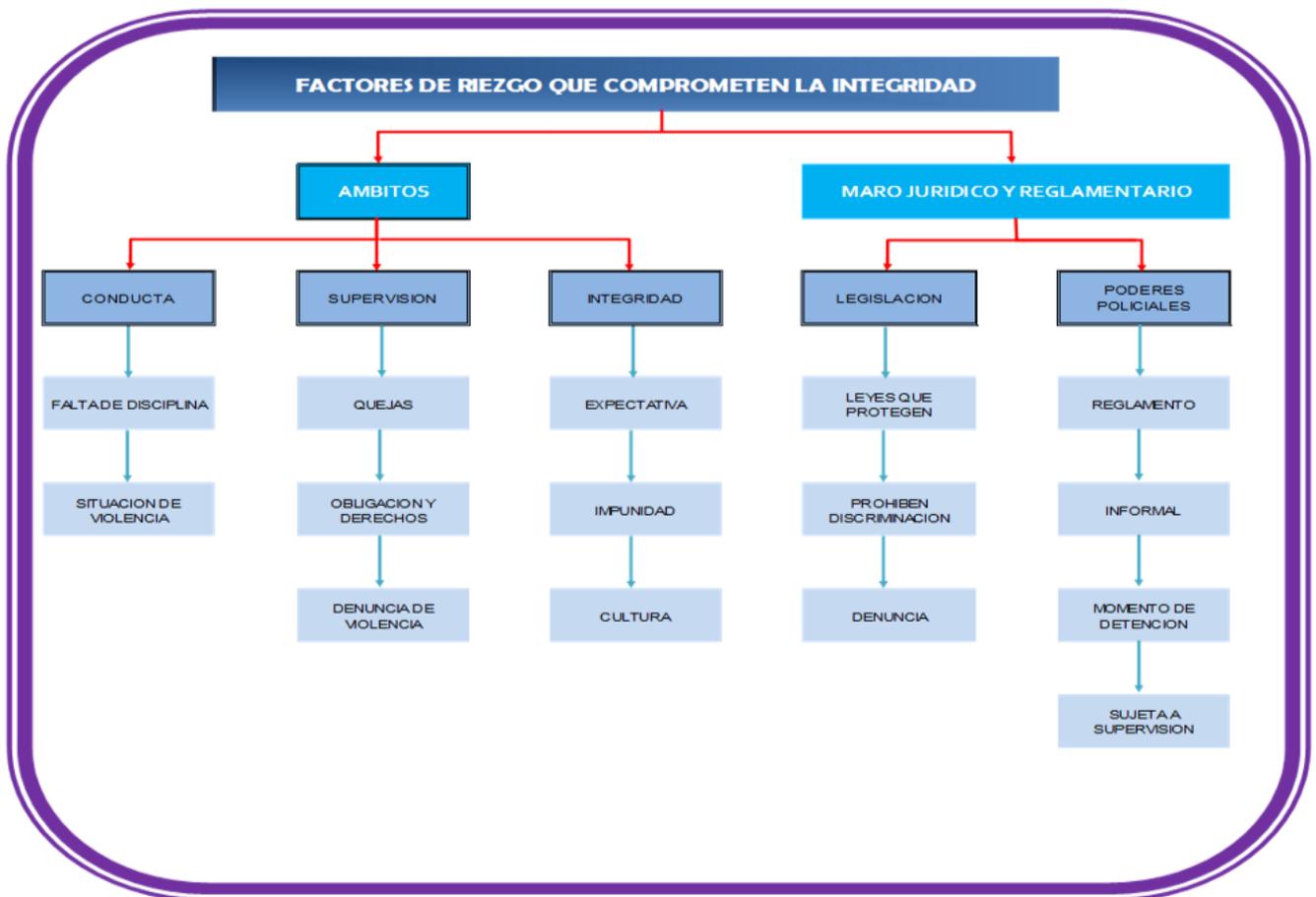


Imagen propia, a resultado del proceso de investigación.

Para identificar los factores de riesgo que comprometen la integridad, se comprobó el conocimiento y practica de los agentes policiales que atienden víctimas en una estación policial por medio de un cuestionario de 15 preguntas en ámbitos de conducta que los han llevado a proceso disciplinarios por situaciones de violencia emitidos. El ámbito de la supervisión que al ser ausente en una estación policial pueden existir quejas, derechos, obligaciones y denuncias de violencia. El ámbito de la Integridad en la expectativa que se tiene de la sociedad ante el poder policial la impunidad que pueda existir y la cultura del lugar. Y a su vez el marco jurídico

reglamentario en el conocimiento de los agentes ante la legislación que dan cuidado a la víctima y que prohíben la discriminación de un denunciante. La identificación de los poderes policiales

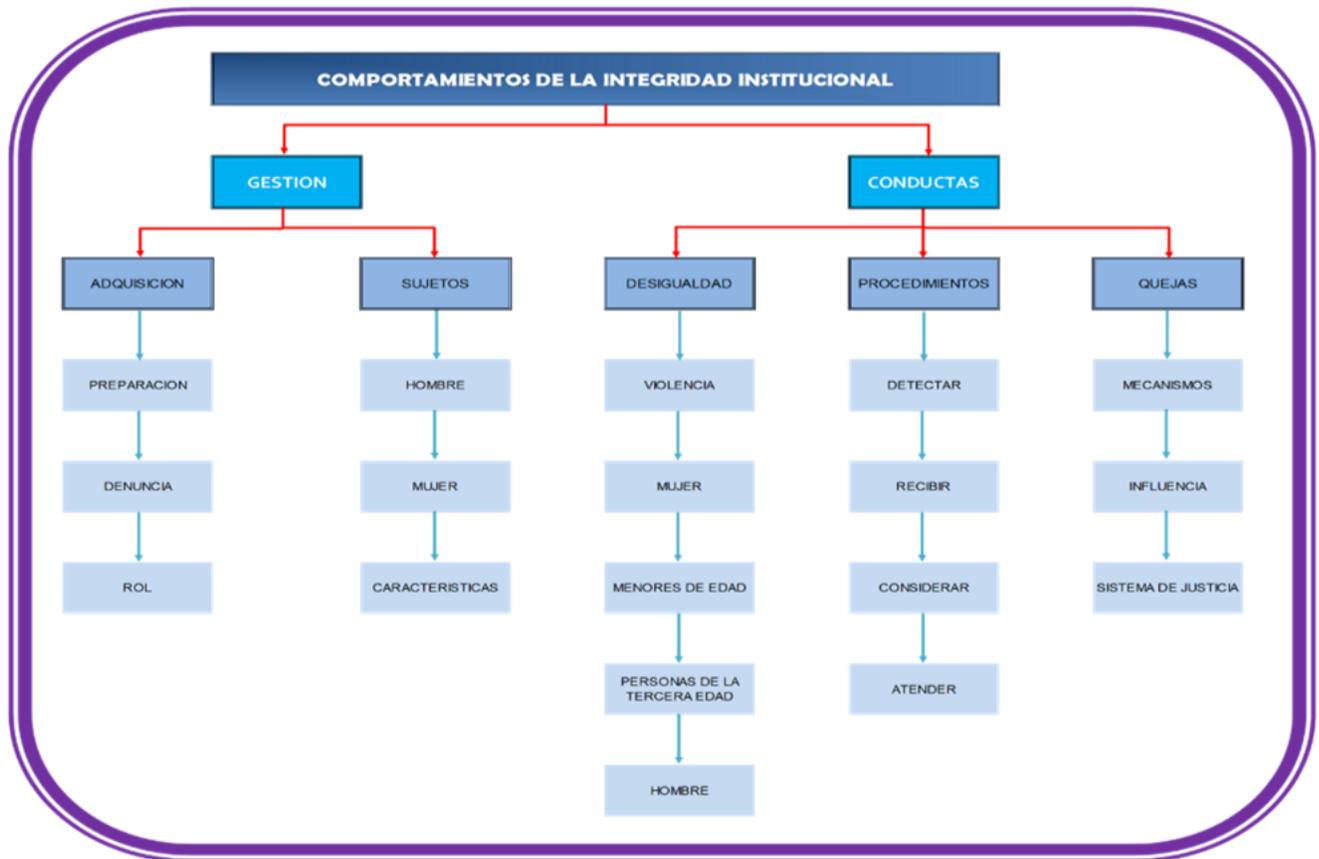


Imagen propia producto del proceso de investigación.
 en un reglamento de acción ante el momento de detención y ser sujetos de supervisión.

Para identificar los comportamientos de la integridad institucional, se realizó un cuestionario de 17 preguntas abiertas a una totalidad de 30 sujetos que supervisan expedientes de los agentes que están dentro de una estación policial recibiendo a la víctima de violencia se comprobó la acción policial por la gestión de la adquisición de los roles que manifiestan en las denuncias por sujetos ya sea hombres o mujeres que se caracterizan por ser revictimizados en una estación policial. Las conductas que han manifestado desigualdad

de violencia a la mujer, hombre, menores de edad, personas de la tercera edad y los procedimientos que se han detectado al recibir un denunciante en una estación policial y considerar atenderlo de una manera negligente y puedan posteriormente manifestarse quejas ante estos mecanismos manifestados como conductas y actos de influencia negativa ante este sistema de justicia.

3.4 Procedimiento de investigación

- Formulación del problema

Es planteamiento del problema es el proceso que explica cuál es la dificultad para resolver la investigación. Es una dificultad identificada en la estación policial que necesita buscar alternativas resolverse en esta investigación.

- Identificar los factores

Enlisté los factores de conductas negligentes, índices de actos de denuncias a inspectoría General por acciones que han dado paso a revictimizar a los denunciantes de casos violentos en una estación policial por medio del acceso a la información Pública del Ministerio de Gobernación.

- Elaboración de instrumentos

Enlistados las acciones negligentes y actos de conducta negativa en atención a la víctima denunciante de violencia en una estación policial se analiza la información de tal manera que se estandariza en dos árboles de categorías para realizar los instrumentos que recopilaran información en dos poblaciones diferentes.

- Recopilación de información

Se busca información por distintos medios virtuales, digitales, físicos, académicos, y otros empíricos o experimentales relacionados al tema de revictimización y la ejecución de trabajo por parte del poder policial.

- Aplicación de los instrumentos

Por facilidad y demanda de trabajo por parte de los agentes policiales, buscando la veracidad y credibilidad de la información se utilizó una herramienta virtual para la recolección de esta indicando que las respuestas se unifican y no se independizan por usuario para que su información fuera confidencial.

- Análisis de datos y resultados

Previo a filtrar la información y por medio de la herramienta Google drive encuestas se tabuló la información en un documento de Excel y se estableció un análisis de resultados por medio de graficas por categorías de cada instrumento.

- Elaboración de conclusiones y recomendaciones

Es la manera en que se redactó los resultados obtenidos y propuestas de mejora o solución al problema planteado.

- Presentación de resultados

Por medio de una exposición oral y escrita en este documento.

3.5 Diseño y metodología del análisis de la información recabada:

Las fases principales incluyeron el descubrimiento y la obtención de los datos, preparación, revisión y transcripción de los datos. Se utilizó el enfoque cuantitativo, fundamentado desde el modelo exploratorio descriptivo, no experimental, que se evidencia a través del marco teórico desarrollado y la descripción de la información que dieron los participantes. Se utilizó una muestra aleatoria, de 35 personas, entre hombres y mujeres, en edades comprendidas entre los 23 a 33 años, laborantes en los cargos de agentes asignado en una estación policía se les sensibilizó con el objetivo de este cuestionario con fines académicos y propuestas de mejora y se les entregó a todos los cuestionarios por medio de un link de Google formularios para la ejecución del mismo. El cuestionario reflejó la información objetiva, de los participantes que están inmersos en el proceso de atención a la víctima en una estación policial. Siendo el medio científico para obtener resultados confiables, medibles y rápidos, que se evidencian a través del análisis estadístico.

En el cuestionario para agentes y oficiales en edades de los 25 a 38 años pertenecientes en la Unidad de Inspectoría General donde se reciben las denuncias o informes de conductas inapropiadas cometidas por los policías siendo una muestra total de 25 encuestados. En el uso de la estadística descriptiva utilizada se permitió resumir, clasificar, analizar e interpretar el comportamiento de los datos con respecto al objetivo de la investigación, se desarrollaron gráficas de las variables homogéneas, procurando la independencia entre ellos. Esto llevo a encontrar grupos de respuesta en común y se describió los resultados.

Capítulo 4

4.1 Presentación de análisis y discusión de resultados

La presente imagen muestra la totalidad de 30 sujetos en el grado de agentes que respondieron al cuestionario de 15 preguntas tabuladas en columnas con opciones de respuesta sí, no, talvez y exceptuando la pregunta 13 y 15 las cuales tenían más de 3 opciones de respuesta y en su mayoría la respuesta a la pregunta 13 indica que Si tiene el conocimiento y sabe cómo hacer la denuncia correspondiente, y la respuesta a la pregunta 15 la mujer mayor de edad es la que se presenta con más frecuencia a una estación policial como víctima y denunciante de un hecho violento.

De esa misma manera se realizó un cuestionario de 17 preguntas abiertas a una totalidad de 30 sujetos que supervisan expedientes de los agentes que están dentro de una estación policial recibiendo a la víctima de violencia, al no recibir una adecuada atención y producirse una revictimización los usuarios presentan denuncias de los agentes policiales las cuales llegan a Inspectoría General donde rigen los procesos disciplinarios validando las mismas situaciones por medio de proceso de investigación interna en referencia de los integrantes de la institución policial.

4.2 Análisis por categorías del primer instrumento

Legislación, poderes policiales, conducta, supervisión e integridad son categorías que sus respuestas corresponden a una respuesta de frecuencia afirmativa donde indican que poseen el conocimiento ante los factores de comportamientos que deben realizar en una estación policial.

Y pues que el género femenino es el más afectado en hechos de violencia y denunciante activo ante una estación policial.

De acuerdo con los resultados se puede establecer que la falta de conducta de carácter sexual de los agentes del orden con testigos, sospechosos o informantes también lleva a la corrupción o erosión de la integridad. Por ejemplo, un policía puede hacer caso omiso de la actividad delictiva de su pareja sexual, modificar las pruebas que la implican, o incluso proporcionar a la pareja información confidencial. Esta falta de conducta también expone al policía a la extorsión.

Si se tiene conciencia de las actividades de los agentes en las esferas de la supervisión e integridad policiales y así se evitarán duplicaciones innecesarias y se facilitará la coordinación de las iniciativas.

4.3 Gráficas por categorías

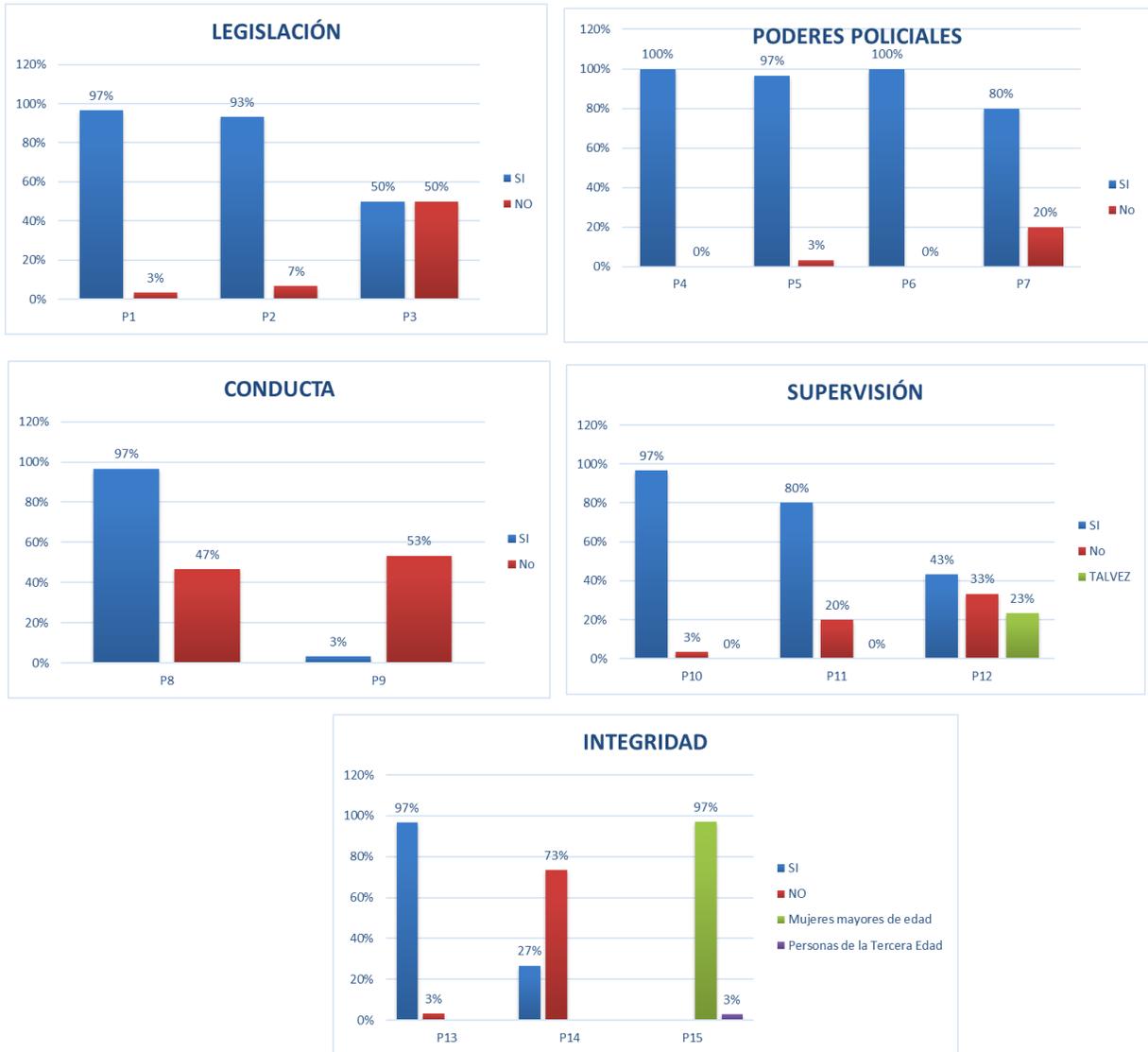


Imagen propia, a resultado del proceso de investigación.

4.4 Análisis de los resultados

- Como se identifica en las gráficas comparativas de la categoría de legislación cualquier falta de integridad de la policía se ve facilitada por la oportunidad y la ausencia de

consecuencias. La adopción de leyes y reglamentos firmes puede tener un efecto neutralizador y positivo al respecto. Exigir el establecimiento de estructuras institucionales para la propagación, difusión y observancia de las normas profesionales; Dejar bien sentadas las consecuencias del incumplimiento de esas normas. También es de importancia la medida en que la legislación nacional general suscriba los preceptos de los derechos humanos y de la lucha contra la corrupción. El Código de conducta de las Naciones Unidas para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley (1979) y las Directrices suplementarias (1989) proporcionan una valiosa base de referencia en estas esferas. Otras fuentes de orientación son el Código de conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley de la Interpol, el Código de ética de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley y el Protocolo de las normas mundiales para combatir la corrupción en los servicios o fuerzas policiales.

- La gráfica comparativa de la categoría de Poderes Policiales confirma en su resultado El uso indiscriminado e irresponsable de los poderes delegados en los agentes de policía constituye uno de los principales factores que llevan a la pérdida de confianza por parte de la víctima que acude a una estación policial. En la mayoría de los casos la ley estipula cierto tipo de umbral abstracto que debe trasponerse para que la acción policial sea legal. Por ejemplo, un agente necesita tener un “motivo razonable” o “causa probable” para sospechar que se está cometiendo un delito antes de poder intervenir. En consecuencia, todo policía debe estar preparado para justificar sus actos, en todo momento, en función de la norma establecida.
- La gráfica comparativa de la categoría de Conducta, indica en su resultado que si tienen en su mayoría llamada de atención o denuncias a su persona y tienen derecho de una

asistencia jurídica si fuese el caso, sin embargo, también indican que no tienen las herramientas necesarias como agentes policiales en la correcta atención a una víctima de violencia en una estación policial.

- La gráfica de la categoría de supervisión existen muchas formas en que pueden estructurarse los mecanismos de supervisión para la presentación de quejas. Pueden estar gestionados por una rama de la estructura de mando central o por un departamento regional. Pueden existir de manera completamente separada de la jerarquía de mando o pueden depender directamente de ella. Es frecuente que existan conjuntos diferentes de procedimientos para los casos de faltas de conducta de procedimiento o administrativas leves, por un lado, y, por el otro, de actos ilícitos o delictivos.
- La gráfica de la categoría de Integridad, indica que en su mayoría las personas víctimas de violencia que se presentan a realizar su denuncia a la estación policial en su mayoría son mujeres, y creen en que la policía muchas veces tiene una cultura de impunidad al no solventar o ser atendido de una manera correcta, ya que existen expectativas negativas en la sociedad acerca de la policía mismas que el agente policial cree o conoce.

4.2 Análisis por categorías del segundo instrumento

- En la Adquisición me refiero del conocimiento y herramientas de manejo en atención a las víctimas de violencia haciéndoles las siguientes preguntas en esta categoría, ¿Tuvo alguna preparación de parte de sus autoridades para atender todo tipo de denuncias? Donde en su mayoría refieren que no se les ha proporcionado de una manera específica ya que se desarrollan mucha rotación de personal en las estaciones policiales al hacer la pregunta ¿Quiénes generalmente acuden a

realizar una denuncia? Todos refieren que en su mayoría son personas del género femenino ¿Por qué lo considera? Son las más vulnerables ante varias situaciones.

¿Cuál le parece que es el rol de la policía en la atención ante casos de violencia? al realizar esta pregunta se puede establecer que la policía es la primera atención primaria a la víctima en una comunidad, municipio o departamento, es por ello por lo que el rol debe ser un cumplimiento de responsabilidad de su acción policial.

- Cuando hablamos de la categoría de sujetos se hacen las siguientes preguntas ¿Ser varón o ser mujer, nos hace más o menos violentos? ¿En qué lo ve? Y las respuestas se unifican en que suponen que las personas violentas son varones debido a que la mayoría de las mujeres son las denunciantes en una estación policial.
- En la categoría de desigualdad se realizan la siguiente pregunta ¿Nos puede describir el momento en que una persona de la tercera edad/mujer/hombre/niño llega a hacer una denuncia por violencia? ¿Sabe cómo procede? En su mayoría los participantes concluyen que no saben la manera específica, pero se rigen a lo que indique el mando superior. Esto con el fin de saber si hay desigualdad de atención o poco interés en delitos menores que pueden solventarse con actos negligentes, conducta de corrupción y soborno, etc. Deberían de haberse establecido normas mínimas para el trato de las personas detenidas por la policía. Es preciso, con todo, que estas normas mínimas se hayan puesto en práctica. En los casos en que no se hayan establecido normas mínimas, los malos tratos y abusos de los detenidos serán mucho más fáciles de ocultar. Los detenidos que

llegan a una comisaría con señales de haber sido lesionados deben ser objeto de una evaluación médica inmediata y debe dejarse constancia de sus lesiones.

- Refiriéndome a la categoría de procedimientos se hace la siguiente pregunta ¿Puede detectar si una persona es o podría ser violenta? En su mayoría indicaron que si ¿En qué lo ve? Todos dicen en su conducta. Pues se le hace la pregunta ¿Cómo se siente recibiendo este tipo de denuncias? ¿Se siente preparado? Pues en su mayoría indican que nunca se deja de aprender y es mejor estudiar el ámbito del derecho. ¿Consideras que el procedimiento es correcto? respondiendo en su mayoría si es correcto, donde indican que hacen lo que rige la ley y el mando superior ¿Le agregaría o eliminaría algo? Capacitación y recursos materiales para el registro adecuado, en esta respuesta se hace referencia a la necesidad de mejoras con espacios adecuados para evitar la revictimización.

¿Alguien se ha quejado de su atención? Cuando se hace la referencia a la pregunta de ¿Ha tenido algún proceso disciplinario o judicial por sus actos o comportamientos como policía? En su mayoría indican que si poseen una situación derivada del desconocimiento de acción policial.

- En la categoría de quejas en el instrumento se hacen preguntas que hacen referencia al origen de las denuncias por quejas derivado de las conductas negligentes de los policías que reciben y atienden a las víctimas de violencia siendo la siguiente pregunta: ¿Existe un mecanismo interno de quejas contra la policía que permita a los miembros del público quejarse de la prestación de los

servicios policiales o de la conducta de los agentes?, La persona que recibe y archiva las quejas ¿Tiene esa persona suficiente categoría e influencia dentro de la fuerza policial para garantizar que se adopten las medidas apropiadas respecto ¿Con qué frecuencia se enjuicia a agentes de policía, sea por conducto del sistema de justicia penal o mediante procedimientos disciplinarios, y por qué tipos de delitos? Derivado de estas preguntas La existencia de una estructura legislativa para la presentación de quejas constituye un paso importante, pero esa estructura debe ser algo más que una simple expresión legislativa de intención. Todo mecanismo debe ser de fácil acceso para los miembros del público y de uso simplificado. Debe proteger a quienes formulan las quejas de consecuencias negativas y ofrecer una resolución responsable, profesional y oportuna. Si el mecanismo de presentación de quejas no reúne estos requisitos, el público no tardará en considerar que es una pérdida de tiempo y no le prestará apoyo.

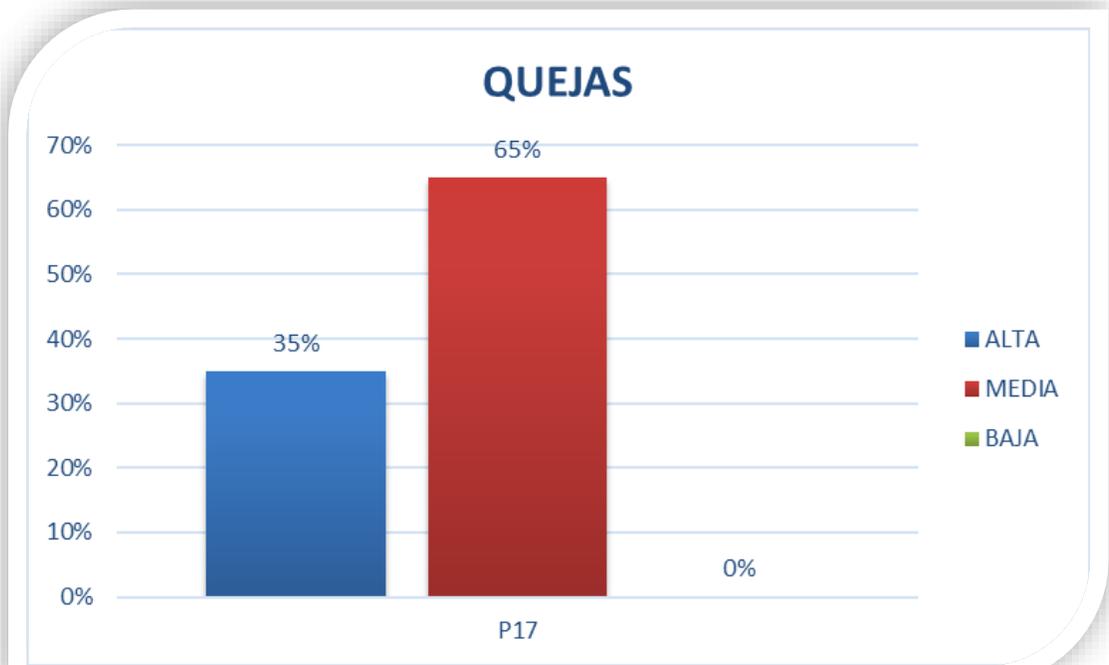


Imagen propia, a resultado del proceso de investigación.

Según la gráfica de resultado que antecede se identificó entre las respuestas de los cuestionarios conductas inadecuadas y actos negligentes como las siguientes:

- Exceso de conocimiento como aprovechamiento y toma de abuso de poder.
- Desconocimiento de procesos o leyes
- Masculinidad
- Autoritarismo
- Sumisión
- Discriminación
- Vicios y/o Adicciones
- Acoso Sexual

4.3 Análisis de resultados de los instrumentos implementados:

sobre la forma de reunir los principales datos estadísticos relativos a la justicia en una estación policial que permitieron formar una idea panorámica de las funciones y del desempeño de la policía en atención a la víctima de violencia en una estación policial, pero la muestra de ambos instrumentos fue significativa donde se manifiestan los aspectos que conocen e implementan en su trabajo refiriéndome al primer instrumento aplicado a los agentes de la policía que se encuentran al frente de la estación policial atendiendo las diferentes situaciones de justicia de primera mano donde estadísticamente con el primer instrumento realizado por la plataforma Google donde se trató de concientizar el uso de la información sería de análisis y propuesta de mejora para su área de trabajo. Se verificó por medio de los resultados de las preguntas para obtener información en las categorías de legislación, poderes policiales, conducta, supervisión e integridad aspectos que denotan el conocimiento en los agentes, pero no es implementado a falta de recursos o directrices de sus mandos, sin embargo, también no existe una estandarización y registro en atención a la víctima en todas las estaciones policiales por lo cual salen perjudicados los agentes con denuncias de parte de las víctimas derivado de que no tienen como justificar si proporcionaron una adecuada o inadecuada atención basadas en la ley y derechos humanos como servidores de la comunidad.

El segundo instrumento nos ayuda a complementar la información y validar las mismas denuncias de las personas que han sido atendidas por los agentes policiales y han sufrido de victimización por ello les han denunciado, de esta manera se entrevistaron a los oficiales policiales de inspección general quienes auditan y verifican los casos de denuncia por actos y

conductas negligentes que se han dado en la estación policial. En el resultado se verifica que sobrepasa la media de casos o quejas en la atención a la víctima de un sesenta y cinco por ciento.

Los resultados proporcionados se validaron con estadísticas procedentes de otras fuentes, como internas y organizaciones gubernamentales internacionales. Si bien la falta de integridad y la corrupción se dan en todas las instituciones y en todas las sociedades, existen ciertos atributos e indicadores comunes que suelen hallarse presentes en los casos de altas tasas de falta de integridad policial. Cabe mencionar, entre otros: Expectativas negativas, una cultura de impunidad policial; Tolerancia institucionalizada de ingresos percibidos en calidad de soborno; Falta de procedimientos claros o falta de supervisión; La observancia de normas; Remuneración insuficiente. Cada una de estas características se ve facilitada por la oportunidad y estimulada por la falta de consecuencias. Por consiguiente, una estrategia racional contra la falta de integridad en la atención de la policía consistiría en reducir las oportunidades y aumentar las probabilidades de que ese tipo de conducta tenga consecuencias.

5. Conclusiones

- 5.1 Se logró el objetivo de la investigación debido a que se estableció que los agentes policiales que desarrollan sus funciones en estaciones policiales tienen el conocimiento de los procedimientos que deben seguir en la atención a la víctima denunciante, están conscientes de cuanto más se profesionalizan mejor se desenvuelven y cumplen con sus funciones.
- 5.2 En el desempeño de las funciones los miembros de la institución policial producen acumulación de tensiones que al transcurrir la jornada llegan a un excesivo agotamiento físico y psicológico, por lo tanto, se ve en grave riesgo el quebrantamiento de la salud mental y por ende las actividades asignadas no cumplen estrictamente con la ideología y visión policial.
- 5.3 Diversos sectores sociales han tenido experiencias traumatizantes causadas por procedimientos antijurídicos e inhumanos de algunos miembros de la policía nacional civil que causa en ellos una desconfianza absoluta para la institución policial, tomando como base el incumplimiento de uno de los principios básicos de actuación policial.
- 5.4 A la Policía Nacional Civil le corresponde velar por la seguridad ciudadana por lo que los agentes que pertenecen a esta institución deben actuar conforme las normas que rigen el ordenamiento jurídico guatemalteco, y supervisar el comportamiento de los elementos de la Policía Nacional Civil, ante la población, con ello evitando cometer actos fuera del margen de la ley.

- 5.5 Que la falta de capacitación a los agentes de la Policía Nacional Civil, del área metropolitana, por parte de las Autoridades del Ministerio de Gobernación, incide a que se cometa el delito de Abuso de Autoridad, ya que no es suficiente, una preparación en una escuela de policía que dura seis meses, y que posteriormente no se vuelva a reforzar.
- 5.6 Se ha establecido mediante la investigación realizada que, por falta de actualización en la legislación guatemalteca, afecta su desarrollo laboral y acción policial.
- 5.7 La protección de la vida y de la seguridad de los ciudadanos, el mantenimiento del orden público, la prevención e investigación del delito y una pronta y transparente administración de justicia no pueden garantizarse sin la debida estructuración de las fuerzas de seguridad pública.
- 5.8 La violencia contra la mujer es un hecho creciente en el área metropolitana, según los resultados de la investigación son las mujeres quienes más se presentan a realizar una denuncia de violencia en una estación policial que merece la atención del sistema de justicia y las instituciones públicas con mandato legal para intervenir en la solución de este problema.

6. Recomendaciones

- 6.1 Se recomienda al Ministerio de Gobernación girar instrucciones a la Dirección de la Policía Nacional Civil a fin de crear un programa que permita la prevención de conductas negligentes en las víctimas denunciantes en una estación policial.
- 6.2 Se recomienda a la Dirección de la Policía Nacional Civil a mejorar su protocolo de atención a la víctima por medio de la unidad de distrito solicitando el apoyo de formación continua de la academia policial y con esta preparación evitar la re victimización o falta de credibilidad ante sus funciones provocada por las conductas negligentes de los agentes policiales mediante capacitaciones, charlas o cursos para poder lograr un mejor desempeño de la función policial frente a los conflictos o casos de violencia.
- 6.3 Al Inspector General de la Policía Nacional Civil se les recomienda establecer por medio de la comunicación asertiva a los comisarios y encargados de cada estación policial parámetros y límites para disminuir las denuncias a los policías causados por las conductas o actos negligentes ante los denunciantes de una estación policial.
- 6.4 Se hace necesario impartir capacitaciones constantes a los agentes de la Policía Nacional Civil de las estaciones ubicadas en el área metropolitana, sobre temas que se relacionen al ámbito jurídico, y con ello tengan mayor conocimiento de lo que es el delito de Abuso de Autoridad, ya que muchos de ellos desconocen esta norma contenida en el Código Penal vigente, considerando correcto cometer exacciones ilegales en contra de pobladores con el objeto de quedar bien con los jefes de las comisarías y subestaciones.

- 6.5 Se recomienda que la Procuraduría de los Derechos Humanos tener mayor intervención en los asuntos que se relacionan con el debido respeto a los derechos humanos y la seguridad ciudadana y así el estado vele por el bien común es necesario que esta Institución tenga un papel importante para que la Policía Nacional Civil cumpla con su tarea de velar por el orden público conforme a las normas que la rigen.
- 6.6 Es necesario, que se impartan talleres en el ámbito de los Derechos Humanos, con ello garantizar el debido respeto a los derechos de las personas, que sean detenidas y contribuir al fortalecimiento de los mandatos constitucionales.
- 6.7 Se recomienda al Ministro de Gobernación crear un departamento de asesoría jurídica, capacitando de forma inmediata a los jefes y comisarios de las estaciones policiales ya que son los encargados de velar en determinado momento por la actuación de los subordinados, con ello evitar detenciones ilegales, y algunas otras actuaciones que ponen en descredito a la institución en general.
- 6.8 Se hace necesario que las personas que han sido objeto del delito de abuso de autoridad, revictimizados, actos y/o acciones negligentes de cualquier manera, lo hagan del conocimiento de los órganos encargados, de la persecución penal para que se sienten precedentes y las futuras generaciones de policías, puedan adoptar conductas diferentes.

8. Formulación del Proyecto

Implementación del modelo de atención a la víctima de violencia que se presenta a denunciar a una estación policial.

8.1 Análisis de Participantes

En el estudio de investigación donde se encuestaron y entrevistaron a 60 integrantes de la Policía Nacional Civil de diferentes ámbitos y contextos funcionales para obtener información de los factores de comportamientos y actos que constituyen una forma de abuso o negligencia ante las víctimas denunciantes en una estación policial. En los resultados obtenidos se puede constatar que no hay una adecuada atención primaria a las víctimas que se presentan a una estación policial y de las que más asisten a presentar su denuncia son mujeres, ya sea como víctimas o acompañantes relacionadas a temas de violencia contra menores de edad, adulto mayor y hombres. El proyecto de atención a la víctima de violencia que se presenta a denunciar a una estación policial; es la toma de conciencia dirigido a los agentes de la policía nacional civil, oficiales, comisarios encargados de las estaciones policiales, víctimas de violencia, bomberos municipales o voluntarios, líderes comunitarios, ong's y todas aquellas personas que sin importar condición se presentan o tienen relación ante una estación policial por hechos de violencia en el ámbito metropolitano de Guatemala.

Considerando los intereses comunes que permitan la atención idónea en el proceso de atención a las víctimas de violencia, para disminuir la revictimización.

<i>Grupos</i>	Intereses	Limitaciones	Recursos y Mandatos
<i>Oficiales y/o Comisarios de estaciones policiales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la atención eficaz a las víctimas de violencia. • Autoevaluación por medio de registros confiables con el fin de identificar los problemas y realizar mejora continua en la atención de las víctimas de violencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros poco confiables de las atenciones de las víctimas de violencia en las estaciones policiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Financieros ✓ Estandarización ✓ Manejo de protocolos ✓ Cumplimiento de mandatos
<i>Agentes Policiales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Imparcialidad en la atención a las víctimas de violencia que se presentan a denunciar a una estación policial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminación • Compadrazgos • Sobornos • Falta de empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de atención • Constitución Política de Guatemala.

<ul style="list-style-type: none"> •Accesibilidad a la protección inmediata y necesaria en casos de emergencia. •Escucha activa y empatía durante su atención denunciante, •Cumplir con Atención eficaz a las víctimas de violencia. •Participación y concientización en capacitaciones que promuevan la mejora continua en atención a la víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de recurso humano sensibilizado y capacitado •Participación limitada para realimentación de temas de protección y atención a la víctima. •Clima laboral •Precariedad •Falta de espacios adecuados para evitar la revictimización. 	
<p><i>Víctimas de violencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> •Recibir un trato digno y adecuado •Orientación legal. 	<ul style="list-style-type: none"> •Malas experiencias de atención. •Esquemas mentales preestablecidos. •Desconocimiento de la ley. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Legislación Nacional. ✓ Normativa Policial.

<p><i>Bomberos Voluntarios y Municipales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención médica en casos violentos • Remitir víctimas de hechos violentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades de convencer a las víctimas en acercarse a una estación policial para presentar su denuncia. 	<p>✓ Decreto 81-87 Ley Orgánica del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.</p> <p>✓ Reglamento Interno de Cuerpo Bomberos Municipales.</p>
<p><i>Ministerio de Educación</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar dentro del plan curricular temas de prevención de la violencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de información a los docentes y administradores académicos. 	<p>✓ Artículo 71 y 72 de la Constitución de la República de Guatemala Política</p>

8.2 Análisis de Problema

Al analizar la mala atención a las víctimas de violencia en las estaciones de la Policía Nacional Civil, sin la toma de conciencia

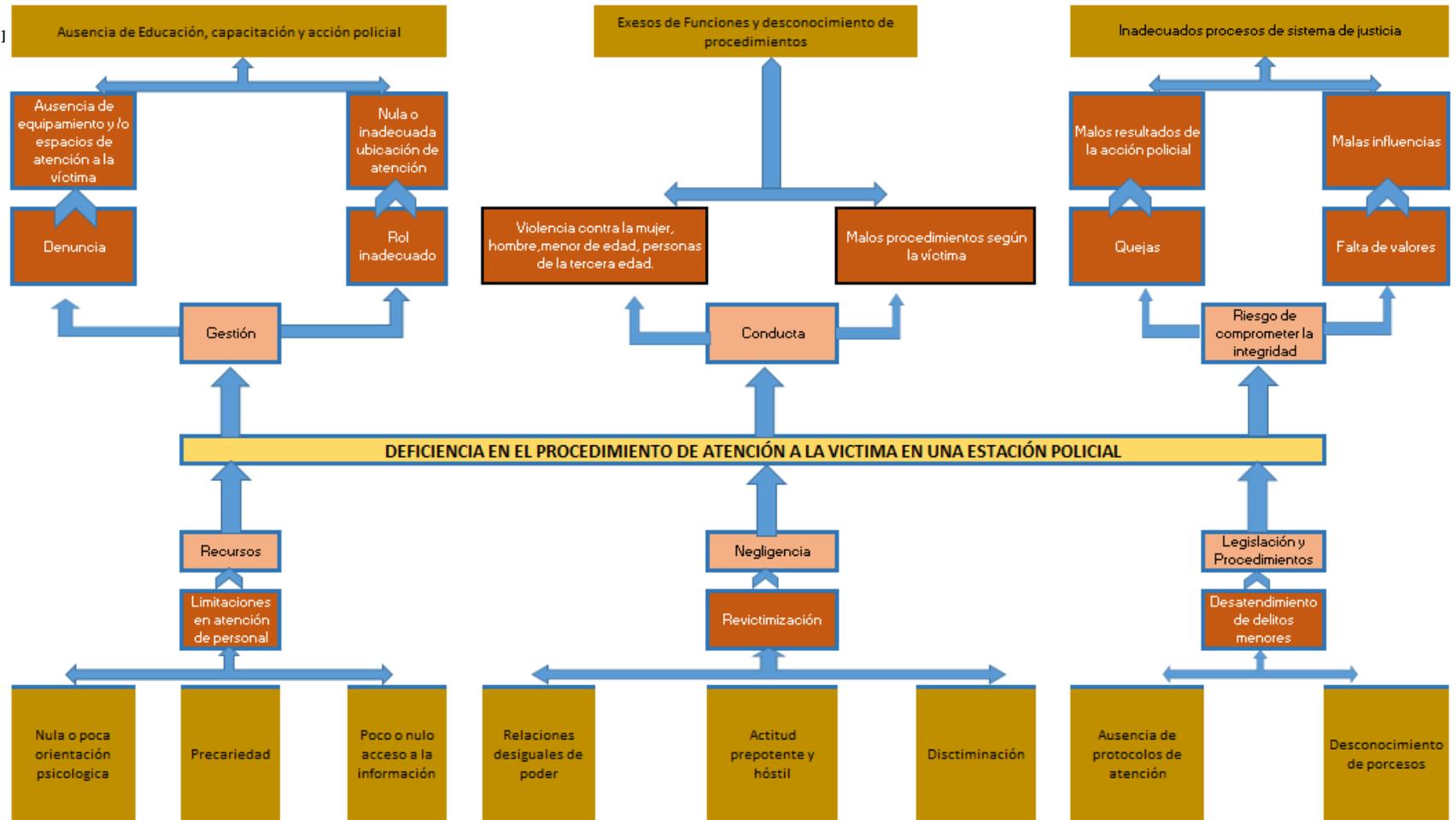


Imagen propia, a resultado del proceso de investigación.

ESTADÍSTICA DE DENUNCIAS EN CONTRA DEL PERSONAL POLICIAL POR MAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL AÑO 2018 Y 2019 DESGLOSADO POR AÑO	
AÑO 2018	AÑO 2019 (AL DÍA 27 OCTUBRE DE 2019)
24	34

FUENTE: INSPECTORÍA GENERAL PNC

ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA POR PARTE DEL PERSONAL POLICIAL DEL AÑO 2018 Y 2019 DESGLOSADO POR AÑO				
AÑO	VIOLENCIA SEXUAL	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	TOTAL GENERAL
AÑO 2018	0	70	33	103
AÑO 2019 (ENERO-OCTUBRE)	1	42	24	67

FUENTE: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES PNC

La imagen estadística que antecede fue proporcionada por la Unidad de Acceso a la Información pública del Ministerio de Gobernación la cual nos muestra como la Inspectoría General de la Policía Nacional Civil registra las denuncias contra el personal asignado en las estaciones policiales en malos procedimientos de atención a la víctima en el año 2018 al año 2019, significativamente existe la cantidad de casos que sin finalizar el año de la consulta hay una cantidad superior al año anterior.

Así mismo en el cuadro inferior se muestra actos de violencia o negligencia por parte de los agentes de la policía de un año tras otro y el área de la violencia contra la mujer es confirma que los resultados de esta investigación el género femenino es el que muestra mayor presencia a la denuncia ya que han sido víctimas de actos negligentes. Y en un segundo lugar se generaliza el tema de la violencia intrafamiliar. De tal manera que las estadísticas en el ámbito de violencia denotan la necesidad de un cambio en el proceso de atención a la víctima en una estación policial.

8.3 Análisis Contextual y Diagnóstico:

Para evitar la revictimización o falta de credibilidad ante sus funciones como policía y las conductas negligentes de los agentes policiales. Muchos autores coinciden en definir la victimización secundaria como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que dejan las relaciones de la víctima. con el sistema jurídico penal, supone un choque frustrante entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional, involucrando una pérdida de comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que ha causado el hecho delictivo, dejándolas desoladas e inseguras y generando una pérdida de confianza, los profesionales y las instituciones para dar respuesta a las necesidades de estas.

En los últimos años se han desarrollado nuevas técnicas para predecir la conducta violenta, elemento central de las estrategias de prevención, basadas en 3 elementos principales: el mejor conocimiento de la naturaleza y procesos que conducen a la violencia; la sustitución del concepto jurídico de lo que se denomina peligrosidad, por el de riesgo de violencia y el desarrollo y la aplicación de protocolos e instrumentos de uso profesional para la valoración del riesgo de violencia. Actualmente se entiende que cualquier acción violenta es, como toda conducta, el resultado de la interacción concreta de factores individuales, situacionales y disposiciones y que son identificables previamente a la propia conducta (Pueyo y Redondo, 2007).

Especialmente este último avance ha sido muy importante para desarrollar la intervención de los profesionales como policías, psicólogos, criminólogos, trabajadores sociales, entre otros en las tareas de prevención de la violencia de género.

La investigación y el desarrollo de las técnicas de valoración del riesgo de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja tiene un gran interés por sus implicaciones en el sistema policial, de justicia y penitenciario. La aplicación de estas técnicas ha permitido cambiar las prácticas profesionales mediante la incorporación de procedimientos y técnicas que ayudan, por medio de la recogida pautada y selectiva de las informaciones relevantes, en la toma de decisiones de los profesionales considerando el probable futuro de los comportamientos violentos. Esta anticipación de los riesgos futuros es imprescindible para realizar bien las tareas preventivas y de seguridad de las víctimas (Pueyo y Redondo, 2007).

Es necesario que el personal de la Policía Nacional Civil, de las estaciones policiales, pueda realizar las acciones pertinentes para la atención inmediata y derivación de apoyo a las víctimas de violencia, motivo por el cual deben haber proyectos de sensibilización al personal relacionado para la atención pronta en auxilio de las víctimas de violencia, así como pautas para la intervención diferenciada en los casos de violencia psicológica, física, sexual y económica, basadas en los estándares y buenas prácticas internacionales, reconociendo que es una obligación del Estado, brindar los servicios con calidad, calidez, y principios basados en el respeto de los Derechos Humanos, con el propósito de proporcionar una guía práctica para que las y los agentes de la Policía Nacional Civil, brinden un servicio oportuno, que permitan una adecuada respuesta a las necesidades y requerimientos de las víctimas sin distinción de edad, etnia, clase social, religión o preferencia sexual, expuestas a violencia en sus diferentes manifestaciones, que limite los daños a la salud física, emocional y que también contribuya a disminuir la situación de violencia.

El objetivo fue elaborar una propuesta para la armonización y estandarización de las rutas de atención a las víctimas de la Policía Nacional Civil, en el contacto inicial con las víctimas de violencia; medidas de seguridad; rutas de atención correspondientes. Se realizó un diagnóstico institucional que permitió identificar buenas prácticas, limitaciones y vacíos que el personal encuentra al brindar el contacto inicial a personas víctimas, gestionar medidas de seguridad y/o establecer las rutas de atención, Este diagnóstico se realizó para establecer una propuesta de capacitación relacionada a los temas mencionados, para orientar metodología, contenidos de los temas, para que la policía nacional realice un cumplimiento a las directrices esenciales a la atención primaria de las víctimas de violencia que se presentan a una estación policial.

Sin embargo, proyectos de sensibilización al personal de la Policía Nacional Civil, no han sido desarrollados de manera eficiente en la atención a víctimas para proveer de una seguridad adecuada a las demandas y necesidades, así como eliminar la falta de empatía y la falta de atención en las víctimas.

8.4 Análisis de Objetivos

Al dar cumplimiento a los objetivos descritos en el presente informe, se puede evitar la violencia física, psicológica, asimismo se puede prevenir la revictimización con la atención adecuada de la Policía Nacional Civil desde sus estaciones.

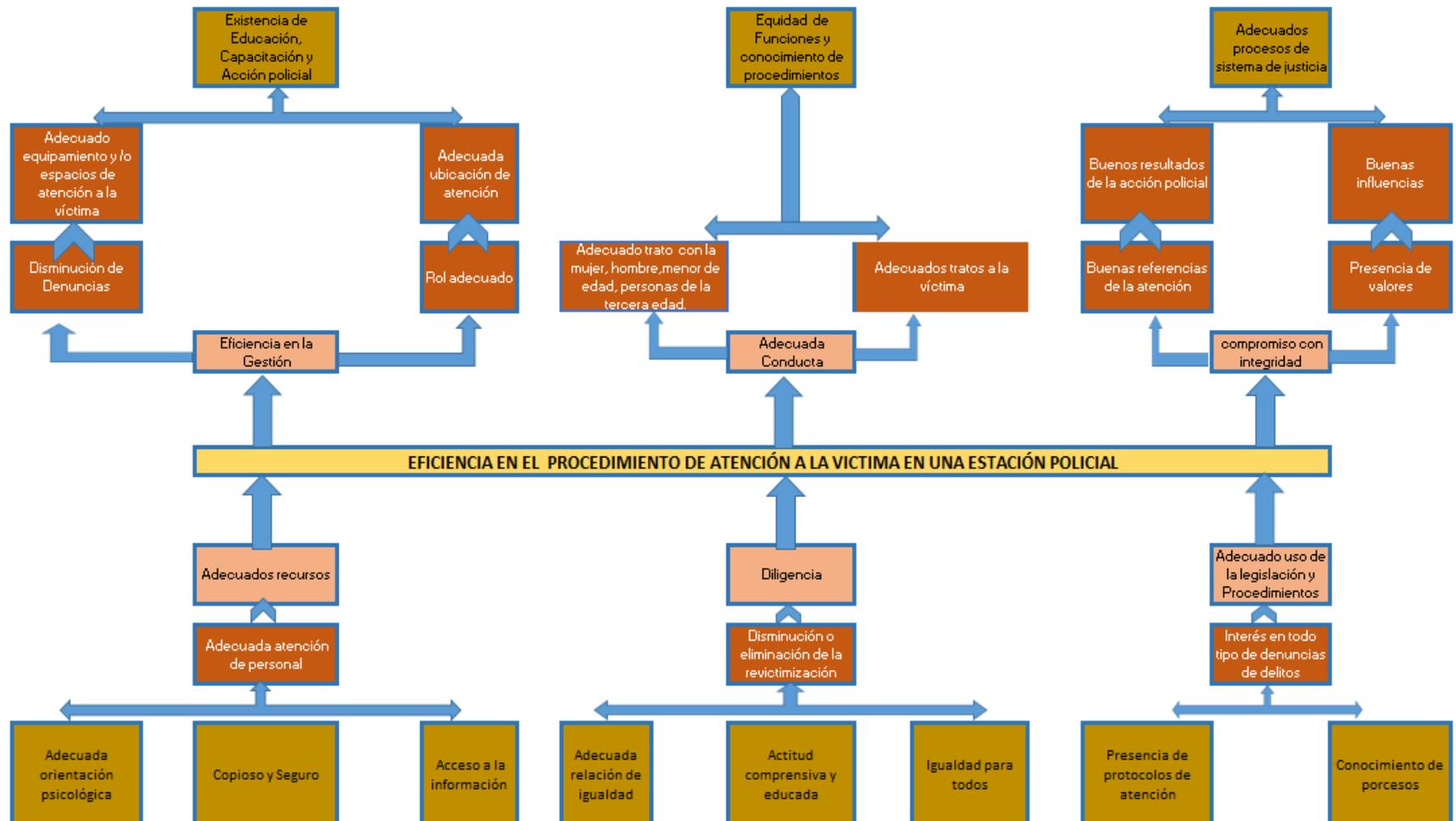


Imagen propia, a resultado del proceso de investigación.

La lógica de solución en el árbol de objetivos, se propone logrando en la línea de mejora atendiendo de primera mano a la búsqueda de una adecuada orientación psicológica, la seguridad y acceso a la información, brindado así un adecuada atención por parte del personal de la estación policial con los adecuados recursos, y logrando una eficiencia en la Gestión, con un rol adecuado en sus actividades en servicio a la comunidad y logrando así una disminución de denuncias ya que se tendrá un adecuado equipamiento y recursos que velen por evitar la revictimización de las personas que acuden a una estación policial. El logro será de una adecuada formación por medio de capacitaciones que permitan una acción adecuada en una estación policial. De tal manera que las alternativas de mejora llevan el enfoque de reforzar los conocimientos de atención a la víctima y mantenerlos en constante actualización logrando así a innovación en el ámbito victimológico.

8.5 Análisis de Opciones

Derivado del árbol de objetivos, se identifican tres alternativas que, si son ejecutadas, podrían contribuir a la solución de los problemas, logrando el fin último de la propuesta, que consiste en propiciar una atención sensibilizada de los agentes de la Policía Nacional Civil, en la atención a víctimas y lograr disminuir la violencia en todas sus manifestaciones. Las tres opciones que se considera pueden promover el cambio de la situación actual a la deseada son las siguientes:

<i>OPCIONES</i>	<i>RESPONSABLES</i>	<i>OPORTUNIDAD DE MEJORA</i>
<i>Opción 1</i>	✓ Autoridades del Ministerio de Gobernación a través de la Dirección General de la Policía Nacional Civil y la Sub Dirección Académica.	✓ Diseña y realiza un proyecto de sensibilización en el tema violencia, para los agentes de la Policía Nacional Civil, ubicados en las estaciones y subestaciones. Los contenidos actitudinales están relacionados con valorar la atención a las víctimas evitando la victimización secundaria, promover la atención eficaz.
	✓ Autoridades del Ministerio Público a través de la Dirección General de la	✓ Diseñar y promover programas de mejora continua y registros confiables y efectivos en la atención a las víctimas de

<p><i>Opción</i> 2</p>	<p>Policía Nacional Civil, a través del Departamento de Planificación.</p>	<p>violencia. La mejora continua y los registros reales y efectivos pueden evitar la victimización secundaria.</p>
<p><i>OPCIONES</i></p>	<p><i>RESPONSABLES</i></p>	<p><i>OPORTUNIDAD DE MEJORA</i></p>
<p><i>Opción 3</i></p>	<p>✓ Autoridades del Ministerio de Gobernación a través de la Dirección General de la Policía Nacional Civil. Sub Dirección Académica y Universidad privada o pública.</p>	<p>✓ Diseña y realiza una certificación académica de mejora continua en el tema de atención a la víctima de violencia, para los agentes de la Policía Nacional Civil, ubicados en las estaciones y subestaciones. Los contenidos están relacionados con valorar la atención a las víctimas evitando la victimización.</p>

A continuación, se establece la viabilidad de estas, considerando criterios como recursos materiales, humanos, tiempo estimado para el logro de objetivos, riesgos,

probabilidades para el logro de los objetivos y vinculación con los beneficiarios.

Opciones	Recursos Materiales	Recursos Humanos	Tiempo	Riesgo	Probables objetivos	Vinculación con los beneficiarios
Opción 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliario de oficina. ▪ Espacios físicos de atención a la víctima ▪ Compra de equipo, tecnológico CCTV. ▪ Listas de cotejo ▪ Cartillas de protocolos ▪ Material impreso informativo. 	Contratación de un profesional experto en el área para la elaboración del proyecto de sensibilización e implementación del mismo por recursos de la Academia Policial.	1 año	Falta de presupuesto económico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probabilidad Alta. ▪ Establecer protocolos adecuados de atención. ▪ Innovación en los registros de las víctimas denunciantes 	Los participantes del proyecto son todos los agentes y Oficiales asignados en estaciones y subestaciones para atender de una manera sensibilizada a víctimas de violencia.

Opciones	Recursos Materiales	Recursos Humanos	Tiempo	Riesgo	Probables objetivos	Vinculación con los beneficiarios
Opción 2	Se puede contar con el recurso humano contratado a través de enlaces interinstitucionales.	Acuerdo interinstitucional de un profesional experto en para diseñar el proyecto de mejora continua en la atención a víctimas de violencia.	1 año	La falta de interés y compromiso de las autoridades en desarrollar la mejora continua y registros eficaces en la atención de mujeres víctimas de violencia	Medias, se enfocaría en el monitoreo y estadísticas generadas sin crear la sensibilización que se requiere.	Los beneficiarios directos las autoridades de la PNC, comisarios y Oficiales encargados de las estaciones y subestaciones a través de los resultados estadísticos registrados. actualizados.

Opciones	Recursos Materiales	Recursos Humanos	Tiempo	Riesgo	Probables objetivos	Vinculación con los beneficiarios
Opción 3	Promover la creación de una especialización o certificación sobre la atención a la víctima con una unidad universitaria.	Convenio institucional con expertos universitarios en el área para la elaboración del proyecto de certificación a nivel técnico universitario.	3 años	Falta de presupuesto económico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probabilidad Baja. ▪ Establecer protocolos adecuados de atención. ▪ Innovación en la especialidad policial 	Los participantes del proyecto son todos los agentes y Oficiales asignados en estaciones y subestaciones para atender de una manera sensibilizada a víctimas de violencia.

Luego de realizar un análisis comparativo de las dos alternativas, se determina que la opción número uno, responde a la problemática que enfrentan los agentes de la Policía Nacional Civil en las estaciones y subestaciones que atienden a víctimas de violencia, pero sin ningún tipo de sensibilización para poder atender de manera empática y eficaz a las víctimas de violencia que solicitan ayuda a través de su presencia o denuncia. Con la finalidad de evitar o disminuir la victimización secundaria.

Las dos alternativas planteadas requieren inversión, sin embargo, la opción número uno, puede implementarse porque únicamente requiere la contratación de un consultor por un tiempo prudencial y que el objetivo de su contratación es obtener un producto que cubre las necesidades de poder inmediatamente ejecutar con el área académica policial la elaboración del proyecto de sensibilización en el personal de la Policía Nacional Civil.

8.6 Fundamentación Conceptual:

Alvarado y Forne (2011) indica en su artículo de relaciones de autoridad y abuso policial en la ciudad de México, propone algunas sugerencias o recomendaciones de falta de credibilidad de las funciones como policía y las conductas negligentes de los agentes policiales. La línea de investigación se conduce en la violencia y sus manifestaciones en diversos espacios, la familia, escuela, vía pública, privada y relaciones de pareja incluyendo todo aquel entorno que tenga relación de la intervención de la autoridad policial de sujetos de todo sexo, género, etnia, escolaridad, edad y condición que son atendidos y atendidas en primera instancia por la policía nacional civil, las cuales se presentan o son trasladadas a una estación policial para la consignación correspondiente. La relación del artículo con esta investigación son todas aquellas conductas negligentes que revictimicen a los sujetos víctimas de violencia ya que la violencia es un problema que atraviesa histórica y contextualmente la realidad guatemalteca, pero sus explicaciones psicológicas, políticas y culturales no son suficientes para comprender a complejidad de la misma y proponer un medio de solución a la misma, sin embargo podemos buscar alternativas de prevención para disminuir este tipo de situaciones o conductas que manifiestan la violencia. Finaliza en la propuesta de crear protocolos y/o certificaciones que promuevan la mejora continua para que exista una eficaz atención a la víctima de violencia que se presenta a una estación policial.

López (2016) en su artículo Eficacia predictiva de la valoración policial del riesgo de la violencia de género, proponen algunas sugerencias o recomendaciones fortaleciendo protocolos de atención a la víctima en general, para evitar la revictimización o falta de credibilidad ante sus funciones como policía y las conductas negligentes de los agentes policiales. Muchos

autores coinciden en definir la victimización secundaria como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que dejan las relaciones de la víctima. con el sistema jurídico penal, supone un choque frustrante entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional, involucrando una pérdida de comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que ha causado el hecho delictivo, dejándolas desoladas e inseguras y generando una pérdida de fe en la habilidad de la comunidad, los profesionales y las instituciones para dar respuesta a las necesidades de estas. Es por ello por lo que el presente artículo refuerza el concepto de revictimización refiriéndose al proceso de convertir al sujeto nuevamente en una víctima, al obligarla a sufrir un nuevo atentado contra su integridad, su autoestima y su salud mental. La revictimización consiste en propiciar las condiciones externas y subjetivas para que la víctima re experimente el daño sufrido. Es por ello por lo que fundamenta su estudio en alternativas que refuerzan los conocimientos aprendidos en la academia policial, y la mejora continua para adquirir técnicas de entrevista a víctimas de violencia, protocolos de registro que fundamenten la calidad de su trabajo. Con ello se puede fundamentar que existen estudios fundamentados en experiencias de investigadores que han analizado temas relacionados a la propuesta en mención.

8.7 Matriz de Marco Lógico

Resumen	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
FIN			
Empatía y atención eficaz a las víctimas de violencia por el personal de las estaciones policiales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controles estadísticos de las denuncias en las estaciones policiales relacionadas a la atención de víctimas de violencia. ▪ Controles estadísticos en Inspectoría General en la Disminución de las denuncias hacia los policías. ▪ Supervisión de mandos superiores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nómina del personal asignado. ▪ Buzones de servicio ▪ Equipo de cómputo con cámara ▪ Grabaciones por audios ▪ Ejecución de Protocolos de Atención ▪ Registros y controles de las estaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de credibilidad en la PNC ▪ Discriminación ▪ Naturalidad de la violencia por parte de los policías

<p>PROPÓSITO</p> <p>Personal capacitado y sensibilizado de acuerdo con los protocolos elaborados específicamente para evitar la victimización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento del sistema policial una atención inmediata y eficaz a víctima de violencia que requieran auxilio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de denuncias. ▪ Protocolos de atención y asistencia. ▪ Nómina de personal por turnos. ▪ Sistematización de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recurso humano, ▪ infraestructura adecuada para atención a la víctima ▪ Rotación y turnos del personal.
<p>COMPONENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Credibilidad Policial de la población al identificar casos de violencia. 		

<p>Atención efectiva en la recepción de denuncias de víctimas de violencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instaurar acciones que garanticen la seguridad y la protección para las víctimas de violencia. ▪ Capacitación incluyente que permita el acceso al personal operativo y administrativo para la reducción de malas prácticas en la atención a víctimas de violencia ▪ Evitar o disminuir la revictimización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes cuantitativos en la disminución de la violencia denunciada en estaciones policiales. ▪ Nómina de personal y registro de novedades por turno asignado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que los turnos sean rotativos en referencia del personal que atiende a la víctima de violencia con el fin de mantener una estabilidad de su salud mental ▪ Recurso humano. ▪ infraestructura dentro de cada estación policial
---	---	---	---

Resumen narrativo	Indicadores verificables	Medios de	Supuestos
ACTIVIDADES			
1. Solicitud de Audiencia con las Autoridades Competentes.	La participación de las autoridades de la Policía Nacional Civil	Oficio confirmado por sello de	Que no exista espacio en la agenda de las autoridades
2. Participación en la presentación de la propuesta del proyecto	La asistencia de las autoridades de la Policía Nacional Civil.	Oficio autorizado	Ausencia de interés institucional en el desarrollo del programa de
3. Gestión y confirmación de reunión con Oficiales y Subcomisarios de las estaciones policiales.	El oficio de comunicación y los correos al personal de las estaciones policiales.	Notificaciones por correo electrónico	Re agendar la reunión debido a nombramientos para atender otras actividades
4. Elaborar agenda para la reunión	Una minuta en actividades y temas a tratar en la reunión	Oficio Autorizado por el Director	Ausencia de interés para llevar acabo la actividad
5. Reunión para elaborar un diagnóstico inicial.	Una minuta con las conclusiones de la presentación del	Actas y minutas firmadas	Falta de interés para llevar acabo el diagnóstico inicial.

6. Establecer la contratación de un profesional especialista en el tema.	El Proceso del Departamento de Administración de Personal (RRHH)	Actas para los términos de referencia para la	Falta de presupuesto
7. Elaborar términos de referencia del Profesional Especializado.	Dirección General de la Policía Nacional Civil para la elaboración de los	Oficio de Autorización.	La no autorización de la Dirección General de la Policía
8. Publicar la vacante para hacer la contratación del Profesional	El Proceso del Departamento de Administración de	Publicación de la plaza vacante por	Sin prioridad para la publicación de la convocatoria a falta
9. Selección del candidato idóneo para la contratación.	Proceso del Departamento de Selección de Personal. (RRHH)	Perfil y Descriptor de Puestos (Requisitos	No exista candidato que llene los requisitos mínimos para
10. Contratar un profesional Especializado.	El Proceso de Contratación del Departamento de Administración de	Firma de contrato donde se detalla los	Falta de presupuesto para la contratación.
11. Elaborar el diagnóstico por el Profesional Especializado.	La ejecución de 150 encuestas de estudio	Informes estadísticos y cualitativos.	Falta de entrega de resultado.

12. Gestionar y confirmar la reunión con Oficiales y Subcomisarios de las estaciones policiales.	Una notificación escrita a subdirector de Operaciones y jefes de la Unidad de Operaciones Policiales.	Llamadas telefónicas Correos electrónicos Oficios.	Re agendar la reunión debido a nombramientos para atender otras actividades prioritarias con el Ausencia de
13. Elaborar agenda para la reunión.	La participación del Director General de la Policía Nacional Civil y Autoridades de las	Firma en el oficio por el Director General de la	interés para llevar acabo la actividad.
14. Reunión para presentar los indicadores obtenidos del estudio diagnóstico	La participación del Director General de la Policía Nacional Civil y Autoridades de las estaciones policiales.	Cruce de documentos para la confirmación de la reunión	Que no se maneje la comprensión de la magnitud de los indicadores de diagnóstico.
15. Establecer instrumentos, medios y medidas de aplicación de acuerdo con los indicadores	El proceso de La Unidad de Comunicación Social Institucional y La Unidad Académica	SharePoint institucional.	Posponer debido a nombramientos para atender otras actividades prioritarias en la
16. Desarrollar una batería de 15 preguntas del instrumento a utilizar.	El Profesional Especializado y personal nombrado para unificar criterios de los	Documento escrito, elaboración de minuta.	Ausencia de interés para llevar a cabo la integración de información del

17. Definir la población y los temas a evaluar.	La Dirección de la Policía y La Unidad Académica Policial	Actas y minutas.	Falta de interés en la designación de personal de la
18. Autorizar instrumento y medio de ejecución.	El Instrumento concluido para ser aplicado al personal asignado al programa de sensibilización a las	Oficio de Autorización de Instrumento.	Falta de interés y apoyo institucional.
19. Aplicar instrumento a todo el personal de la estación policial.	50 instrumentos aplicados en la estación policial, para ser parte del modelo de atención	Resultados estadísticos.	Desinterés o falta de apoyo institucional.
20. Definir la estación policial y el personal que iniciará con el proceso	Selección de dos estaciones policiales para el ejecutar el modelo de	Planificación y oficio de la gestión.	Falta de reorganización de personal en la
21. Definir términos curriculares en un programa académico con representantes de	Inclusión de 5 módulos de aprendizaje en la malla curricular de formación Policial	La malla curricular autorizada.	Falta de participación en la malla curricular
22. Inclusión de temas referentes de atención a la víctima de violencia en los cursos de ingreso y	La actualización de 05 módulos en un curso del pensum de estudios de la Unidad	Acta y oficio de actualización de pensum	Falta de interés para la actualización de pensum de estudios

23. Asignar ubicación de personal que será parte del plan piloto en la estación policial.	El Visto Bueno de Dirección General para la asignación de 50 participantes entre ellos	Publicación de convocatoria para la	Falta de interés para aplicar a los puestos vacantes.
24. Seleccionar candidatos para nombramiento	50 candidatos elegibles de acuerdo con expediente completo de cada aspirante.	Expedientes de aspirantes con	Falta de interés de aspirantes por condiciones
25. Elaborar notificaciones nombramiento a personal elegido para ser parte de	Recepción de las 50 notificaciones.	Firmas en las notificaciones de personal elegible	Datos incorrectos para contactar al personal elegido
26. Gestionar para elaborar y reproducir el material a ser utilizado en la capacitación al personal asignado.	La reproducción del material didáctico para la capacitación de 50 participantes entre ellos oficiales y agentes.	Documento impreso con metodología para ser utilizado en	Falta de Presupuesto
27. Gestionar para contar con un espacio físico en donde se realicen la sensibilización	Un espacio físico con capacidad de 60 participantes para llevar a cabo la	Nota de respuesta con autorización para contar	Falta de interés institucional

28. Gestionar para contar con alimentación para el personal que estará asistiendo a la inducción	La compra de 60 menús de alimentación a ser compartida en la Inducción.	Nota de autorización para la compra de	Falta de interés institucional
29. Desarrollar la inducción a personal asignado en la estación policial que llevara a	La inducción a los 50 participantes en el plan piloto de la adecuada atención a las víctimas	Listado de aspirantes, Folletos,	No participación de personal elegido para la inducción
30. Desarrollar y actualizar la legislación y protocolos de atención a la víctima en una	Entregando un plan informativo y actualización a los 50 participantes	Listado de aspirantes, Folletos,	No participación de personal elegido para la inducción
31. Evaluar a los participantes en los conocimientos adquiridos.	Administrar la prueba técnica a los 50 participantes.	Listado de Aspirantes, pruebas, listas de	Resultados insatisfactorios de los conocimientos adquiridos.
32. Publicación de resultados	Las 50 notificaciones de resultados a los participantes y autoridades	Listados de participantes, resultados de	Resultados insatisfactorios
33. Elaboración de prueba remedial o realimentación de	La guía de repaso en los puntos deficientes (Probabilidad de 10% de	Guía calificada.	Falta de interés por el personal con resultados

34. Reunión con autoridades para definir la compra de mobiliario, equipo de CCTV	La agenda consensuada por las Jefaturas de los Departamentos de	Acta de aprobación de compra.	Falta de interés institucional
35. Conformación del expediente administrativo para realizar la compra relacionada	Departamento administrativo genera todas las gestiones para integrar los documentos del expediente para la compra de mobiliario, equipo de	Especifica ciones de los bienes a adquirir, cotizaciones, ingreso a los	Falta de interés institucional
36. Revisión de expediente en el área de auditoría para continuar	Asignación del expediente a Auditor nombrado para la	Informe de Auditoría	Informe desfavorable para realizar la
37. Autorización de la Jefatura Administrativa para realizar la compra.	Expediente visado por Auditoría Interna trasladada a la Jefatura	Nota con visto bueno del Director	Cambio o traslado autoridades.
38. Asignación de fondos de la Jefatura Financiera para realizar la compra.	Documentar el traslado al Departamento Presupuesto para	Formularios específicos del sistema	Sin aprobación de fondos para realizar las compras relacionadas.

39. Visto bueno de autoridad superior para llevar a cabo la compra del mobiliario, equipo de	La autorización por la Dirección General de la Policía Nacional Civil para realizar la compra	Nota con Visto Bueno del Director General de	Cambio o traslado de autoridades
40. Realizar la compra de mobiliario, equipo de CCTV necesario para la estación policial en atención a la víctima.	Un cheque y Proveedor seleccionado para concluir la compra de mobiliario, equipo de CCTV necesario	Notas, registros y cheques generados en el área de	Sin aprobación de fondos para realizar las compras relacionadas.
41. Instalación de equipo adquirido en la estación policial, con el	Las pruebas técnicas de la instalación del equipo respectivo.	Fotografías de los espacios de	Daños al equipo nuevo durante la instalación.
42. Reunión con el profesional especializado para la presentación del material de control de	La Autorización del Área académica para impresión del material a litografía con los	Documentos firmados y sellados para ejecución	Falta de interés institucional.
43. Gestionar la impresión del material de control de registro en	La autorización de impresión en la litografía de 25 resmas	Material impreso	Falta de recursos en la litografía institucional.
44. Profesional especializado emite un manual de uso con los recursos ya obtenidos	La presentación del manual de 30 páginas.	Orden de impresión	Falta de recursos en la litografía institucional.

45. Reunión para definir metodología y protocolos de la sensibilización a los	50 manuales impresos con la metodología para ser utilizado en	Listas firmadas por los participantes	Cambio o ausencia de autoridades
46. Gestión para elaborar y reproducir el material a ser utilizado en la capacitación al personal asignado.	Los 50 manuales que contienen la metodología para llevar a cabo sensibilización a los agentes de la PNC asignado en	Document o impreso con metodología para ser utilizado en	Bajo presupuesto.
47. Gestiones para contar con un espacio físico en donde se realicen la	Un espacio físico con capacidad para 60 participantes para la capacitación.	Nota de solicitud, nota de respuesta	Falta de interés institucional
48. Gestiones para contar con alimentación para el personal que estará asistiendo a la sensibilización.	La compra 60 menús de alimentación a ser compartida en la Capacitación.	Nota de solicitud, nota de respuesta con autorización	Falta de interés institucional.
49. Identificar el nivel de conocimiento que tiene el personal	La evaluación de 50 participantes en la capacitación de	Cuestionario generado especialmente	Falta de interés personal.

50.Sensibilización a los agentes asignado en atención a la víctima de una estación policial.	La participación de 50 personas en el plan de implementación de técnicas y herramientas en la	Presentaciones, folletos, documentos, leyes.	Sin interés para conocer técnicas de toma de conciencia.
51. Evaluación final	La Evaluación final a los 50 participantes en la capacitación de toma	Cuestionarios, presentación	No cubre necesidades identificadas en la
52. Elaboración de informe final con resultados de los asistentes a la sensibilización en la	La integración de información específica para la capacitación en la sensibilización de los 50 participantes	Documento impreso con informe final.	No todo el personal asistente aprobó la capacitación en la toma de conciencia
53. Presentación de resultados de la evaluación final al personal asistente a la sensibilización en la atención a víctimas en la estación policial	Una reunión con autoridades involucradas de la Dirección General de la Policía Nacional Civil	Instrumentos utilizados, presentación power point, estadísticas generadas.	Resultados desfavorables debido a la falta de interés del personal para aplicar los protocolos para la toma de conciencia en la atención a

8.7 Costo por actividad:

No.	Actividad	Elementos de gasto	Costo
1	Solicitud de Audiencia con las Autoridades Competentes.	logística de reunión (hojas, impresiones, lapiceros, block de notas) café y galletas.	Q 80.00
2	Confirmación de la presentación de propuesta.		
3	Gestión y confirmación de reunión con Oficiales y Subcomisarios de las estaciones policiales.		
4	Elaborar agenda para la reunión		
5	Llevar a cabo la reunión en donde se definan las necesidades de elaborar un diagnóstico inicial.		
6	Establecer la contratación de un profesional especialista en el tema.	hojas, impresiones, publicaciones en bolsa de empleo, contrato anual del profesional especializado.	Q 180,635.60
7	Elaborar términos de referencia del Profesional Especializado.		
8	Publicar la Convocatoria para hacer la contratación del Profesional Especializado.		
9	Selección del candidato idóneo para la contratación.		
10	Contratación del profesional Especializado.		
11	Elaboración de diagnóstico por el Profesional Especializado.	logística de reunión (hojas, impresiones, lapiceros, block de notas) café y galletas.	Q 565.00
12	Gestión y confirmación de reunión con Oficiales y Subcomisarios de las estaciones policiales.		
13	Elaborar agenda para la reunión.		
14	Reunión para presentar los indicadores obtenidos del estudio diagnóstico		
15	Establecimiento de instrumentos, medios y medidas de aplicación de acuerdo a los indicadores diagnosticados		
16	Desarrollar preguntas del instrumento a utilizar.		
17	Definir qué población será evaluada y los temas a evaluar.		

No.	Actividad	Elementos de gasto	Costo
18	Autorización de instrumento y medio de ejecución.	internet, hojas bond, marcadores, lapiceros, computadora, impresiones	
19	Aplicación de instrumento.		
20	Reunión para definir la estación policial y el personal que iniciará con el proceso modelo de atención.		
21	Reunión para definir términos curriculares en un programa académico con representantes de Planificación y Desarrollo, Escuela Policial, Recursos Humanos y Financieros		
22	Inclusión de temas referentes de atención a la víctima de violencia en los cursos de ingreso y ascenso de personal policial		
23	Asignar ubicación de personal que será parte del plan piloto en la estación policial.		
24	Selección de candidatos para nombramiento		
25	Elaboración de notificación de nombramiento a personal elegido para ser parte de la estación	logística de reunión (hojas, impresiones, lapiceros, block de notas) café y galletas, internet, computadora, impresora, papel bond, empastable, marmoleado, salones, sillas, cañonera, mesas.	
26	Gestión para elaborar y reproducir el material a ser utilizado en la capacitación al personal asignado.		
27	Gestiones para contar con un espacio físico en donde se realicen la sensibilización		
28	Gestiones para contar con alimentación para el personal que estará asistiendo a la inducción		
29	Desarrollar la inducción a personal asignado en la estación policial que llevara a cabo el plan piloto.		
30	Desarrollo y actualización de la legislación y protocolos de atención a la víctima en una estación policial.		
31	Evaluar los conocimientos adquiridos.		
32	Publicación de resultados		

No.	Actividad	Elementos de gasto	Costo
33	Elaboración de prueba remedial o realimentación de contenido en caso se obtengan resultados insatisfactorios o deficientes.	Impresora, tóner, hojas bond, equipo CCTV, instalación técnica.	
34	Reunión con autoridades para definir la compra de mobiliario, equipo de CCTV necesario para la estación policial en atención a la víctima.		
35	Conformación del expediente administrativo para realizar la compra relacionada		
36	Revisión de expediente en el área de auditoría para continuar con el proceso de compra.		
37	Autorización de la Jefatura Administrativa para realizar la compra.		
38	Asignación de fondos de la Jefatura Financiera para realizar la compra.		
39	Visto bueno de autoridad superior para lleva a cabo la compra del mobiliario, equipo de CCTV necesario para la estación policial en atención a la víctima.		
40	Realizar la compra de mobiliario, equipo de CCTV necesario para la estación policial en atención a la víctima.		
41	Instalación de equipo adquirido en la estación policial, con el croquis adecuado a las necesidades de atención a la víctima.		
42	Reunión con el profesional especializado para la presentación del material de control de registro en atención a la víctima.		
43	Gestionar la impresión del material de control de registro en atención a la víctima.	logística de reunión (hojas, impresiones, lapiceros, block de notas) café y galletas, internet, computadora, impresora, papel bond, empastable, marmoleado, salones, sillas, cañonera, mesas.	
44	Profesional especializado emite un manual de uso con los recursos ya obtenidos para el plan piloto en la estación policial.		
45	Reunión para definir metodología y protocolos de la sensibilización a los agentes de la PNC de la estación policial.		
46	Gestión para elaborar y reproducir el material a ser utilizado en la capacitación al personal asignado.		
47	Gestiones para contar con un espacio físico en donde se realicen la sensibilización.		
48	Gestiones para contar con alimentación para el personal que estará asistiendo a la sensibilización.		

No.	Actividad	Elementos de gasto	Costo
43	Gestionar la impresión del material de control de registro en atención a la víctima.	logística de reunión (hojas, impresiones, lapiceros, block de notas) café y galletas, internet, computadora, impresora, papel bond, empastable, marmoleado, salones, sillas, cañonera, mesas.	
44	Profesional especializado emite un manual de uso con los recursos ya obtenidos para el plan piloto en la estación policial.		
45	Reunión para definir metodología y protocolos de la sensibilización a los agentes de la PNC de la estación policial.		
46	Gestión para elaborar y reproducir el material a ser utilizado en la capacitación al personal asignado.		
47	Gestiones para contar con un espacio físico en donde se realicen la sensibilización.		
48	Gestiones para contar con alimentación para el personal que estará asistiendo a la sensibilización.		
49	Identificar el nivel de conocimiento que tiene el personal participante en la capacitación de sensibilización.	logística de reunión (hojas, impresiones, lapiceros, block de notas, computadora, internet) café y galletas.	
50	Sensibilización a los agentes asignado en atención a la víctima de una estación policial.		
51	Evaluación final		
52	Elaboración de informe final con resultados de los asistentes a la sensibilización en la atención a víctima de violencia.		
53	Presentación de resultados de la evaluación final al personal asistente a la sensibilización en la atención a víctimas en la estación policial	logística de reunión (hojas, impresiones, lapiceros, block de notas) café y galletas.	Q 135.00
TOTAL			Q 324,415.60

8.7.1 Presupuesto

PRESUPUESTO			
Cantidad:	Descripción Artículo:	Subtotales:	Totales:
Recursos Humanos			Q 180,000.00
1	Profesional Especializado	Q 180,000.00	
Papelería y útiles			Q 6,635.60
24	Resmas de papel bond tamaño oficio	Q 960.60	
200	Lapiceros / bolígrafos	Q 500.00	
50	Marcadores para pizarrón	Q 250.00	
150	Marcadores indelebles	Q 425.00	
250	Folders	Q 500.00	
250	Plegos de papel manila	Q 250.00	
1	Rotafolio	Q 500.00	
2	kit de tinta para impresora multifuncional	Q 500.00	
250	Impresión de diplomas	Q 250.00	
200	Afiches educativos y trifolares	Q 2,500.00	
Equipo Tecnológico			Q 109,500.00
2	Equipo de cómputo	Q 10,500.00	
10	estructuras de mobiliario	Q 75,000.00	
4	Monitores	Q 15,000.00	
1	equipo CCTV	Q 5,000.00	
1	combo cableado e instalación	Q 2,500.00	
1	Impresora multifuncional	Q 1,500.00	
Material de apoyo			Q 3,280.00
100	Leyes de Guatemala 200 unidades	1,500.00	
100	CD's con archivos PDF, DVD's con audios y videos, memorias USB	Q1,780.00	
Logística en Capacitaciones y Reuniones			Q 25,000.00
	Localidad alimentacion de reuniones, induccion y capacitaciones	Q 25,000.00	
Totales.....			Q 324,415.60

8.8 Evaluación del Proyecto

A través de este proceso de evaluación se pretende analizar todos los elementos que intervienen en el proyecto con el fin de determinar su viabilidad y eficacia, calculando los posibles riesgos. Se dará un seguimiento y control en cinco momentos al finalizar cada bimestre dando así continuidad para verificar que va encaminado el proyecto con la validación de las actividades que permitan determinar y medir la evolución del proyecto. La evaluación continua permite establecer las medidas de mejora necesarias a lo largo del proceso evaluación del proyecto y de tal caso, con las actividades que se describen a continuación.

<p><i>Evaluación Fase No.1</i></p>	<p>Aspectos para evaluar:</p> <p>Resultado diagnóstico de situación actual, Aplicación de instrumentos concluida. Nombramiento de personal para ser parte del plan piloto en la estación policial. La verificación por medio de productos entregados.</p> <p>Objetivos de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprobar que el proyecto evoluciona conforme al plan diseñado.• Detectar amenazas y oportunidades, anticiparse a ellas y
------------------------------------	--

	<p>tomar las decisiones oportunas en cada momento.</p> <p>Recursos: Listas de cotejo, contratos autorizados, cuestionarios en línea, informes de producto.</p>
<p><i>Evaluación Fase No.2</i></p>	<p>Aspectos para evaluar:</p> <p>Verificación de cumplimiento de objetivos de inducción, capacitación y sensibilización sobre atención eficiente, tiempos, recursos y beneficios en integrantes de plan piloto, aplicación del conocimiento adquirido.</p> <p>Objetivos de la Evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el conocimiento de los trabajadores para realizar trabajos específicos • Impartir sistemáticamente nuevas habilidades y que las puedan adquirir rápidamente para su ejecución. <p>Recursos: Materiales y Tecnológicos.</p>

<p><i>Evaluación Fase No.3</i></p>	<p>Aspectos Para Evaluar:</p> <p>Elaboración de encuestas de satisfacción en integrantes de la estación policial en el plan formativo, al finalizar la primera fase de formación.</p> <p>Objetivos de la Evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducir el número de actos negligentes proveyendo entrenamiento seguro. • Preparar a los agentes para la atención a la víctima desarrollando habilidades avanzadas en ellos <p>Recursos: Materiales y Tecnológicos.</p>
<p><i>Evaluación Fase No.4</i></p>	<p>Aspectos Para Evaluar:</p> <p>Evaluación del cumplimiento de los objetivos, nombramientos y conferencias sobre la atención a la víctima de violencia en una estación policial, utilizando un instrumento que registrará la opinión, nivel de aprendizaje y comentarios de las autoridades competentes.</p> <p>Objetivos de la Evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el desempeño de las funciones de los agentes policiales en la unidad renovada de atención a la víctima.

	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir las estadísticas de quejas o denuncias de las estaciones policiales. <p>Recursos: Materiales y Tecnológicos.</p>
<p><i>Evaluacion Fase No.5</i></p>	<p>Aspectos Para Evaluar:</p> <p>Monitoreo de resultados en los últimos dos meses en la estación policial que fue designada para plan piloto. Por medio de listas de cotejo y buzón de sugerencias se realizarán las correspondientes validaciones.</p> <p>Objetivos de la Evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer datos estadísticos que presenten resultados de cambios en las actividades implementadas. • Identificar elementos de verificación de funcionamiento del servicio. • Obtener sugerencias y quejas para mejora del servicio <p>Recursos: Materiales y Tecnológicos.</p>

9. Bibliografía

- Alvarado, A. & Forne C. (2011). Relaciones de autoridad y abuso policial en la Ciudad de México. *Revista mexicana de sociología*, 73(3), 445-473. Recuperado en 15 de septiembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032011000300003&lng=es&tlng=es.
- Andrews, D. & Bonta, J. (2006) *La Psicología de la Conducta Criminal*, Cuarta Edición, Cincinnati (EEUU) Editorial Anderson Publishing Co.
- Akers, R. y Sellers, C. (2004). *Teorías Criminales; Introducción, Evaluación y Aplicación*. Roxbury Editorial Roxbury Publishing Company. Los Ángeles, Estados Unidos.
- Bandura, A. (2011). *Teoría del Aprendizaje Social*. Primera Edición, Madrid, España.
- Buvinic, L. (1999) *Violencia en Latinoamérica y el Caribe*, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington. Recuperado en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=4629853&pid=S1405-7425200500010000800012&lng=es
- Calderón, H. (2009) *Derecho Administrativo I*, Tercera Edición, Edición. Ed. Llerena, Guatemala.
- Colussi, M. (2014) *Psicología Forense Estudio de la mente criminal*. Editorial Universidad del Norte, Barranquilla. Colombia.

Código Penal de Guatemala, *Decreto número 17-73*, del Congreso de la República de Guatemala.

Código Procesal Penal de Guatemala, *Decreto número 51-92* del Congreso de la República de Guatemala.

Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente 1986.

Chocoy, A. (2014) *Las expectativas de vida de las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica que asisten a la asociación de mujeres grupo guatemalteco de mujeres que forman parte del CAIMU - Guatemala que han dejado de convivir con sus esposos y han tenido que salir adelante con sus familias*, Guatemala.

Judicial Iberoamericana. (2012) Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas. Argentina.

Fernández R. 2007. Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos. Ed. Pirámide. Madrid

Echeburúa, E. (2004). *Superar un trauma El tratamiento de las víctimas de sucesos violentos*. Ediciones Pirámide. Madrid, España.

Echeburúa, E., Salaberría, k., De Corral & Cruz-Sáez, S. (2012). *Funciones y Ámbitos de Actuación del Psicólogo Clínico y del Psicólogo General Sanitario: Una Primera Reflexión*. Universidad del País Vasco. España.

Echeburúa, E. (2004). *Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos*. España.

Giffard, C. (2004) *Guía para la Denuncia de Torturas. Como Documentar y Presentar Acusaciones de Tortura Dentro del Sistema Internacional para la Protección de los Derechos Humanos*. Reino Unido.

García, A. (2004) *Criminología una Introducción a sus Fundamentos Teóricos para Juristas*. Segunda Edición, Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, pág. 71-72.

Eysenck, H. (1989). *Las causas y curas de la criminalidad*. New York, Plenum Press

Garrido, V (2005). *Qué es la Psicología criminológica*. Editorial Biblioteca Nueva. España.

Garrido V, Stangeland, P. y Redondo, S (2006). *Principios de Criminología*, tercera edición, Valencia, Editorial Tirant lo Blanch.

Inspección General (2019) Recuperado en: <https://pluralguate.com/retos-del-inspector-general-de-la-pnc/>

Ley de La Comisión De Los Derechos Humanos Del Congreso De La República y del Procurador de los Derechos Humanos Decreto Número 54-86 del Congreso de la República De Guatemala.

Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer. Decreto 22-2008 Congreso de la República de Guatemala (2008).

Ley del Organismo Judicial, *Decreto 2-89* del Congreso de la República.

Ley de la Policía Nacional Civil *Decreto 11-97* del Congreso de la República de Guatemala.

López, T. (2008) *Victimología y Compensación a Víctimas*. Décima edición. Editorial Criminaliza.

López, J. (2016) *Eficacia Predictiva De La Valoración Policial Del Riesgo De La Violencia De Género*. Psychosocial Intervention [Online]. Vol.25, N.1, Pp.1-7. Disponible en: [Http://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Psi.2015.10.002](http://dx.doi.org/10.1016/J.Psi.2015.10.002).

Marchiori, H. (2004) *Criminología: La víctima del Delito*, Cuarta Edición. Editorial Porrúa. México.

Mata, L. (2006). *Conducta de la Psicología*, decimoprimer edición, México.

Ministerio Público, (2007). *Folleto Informativo. Oficina de Atención a la Víctima*. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Justicia. Guatemala. BID. Páginas 1-4.

Millon, T. (2008). *Trastornos de la Personalidad*, Barcelona, España, Masson S.A.

Morán, C. (2009) *Abuso de autoridad policial*, Primera edición. Guatemala.

OMS (2004). *Invertir en Salud Mental*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra, Suiza.

Pacheco, P. (2010). *Qué es la Sociedad Criminológica*. Madrid Editorial Biblioteca Nueva.

Pizano, G. (2009) *La Violencia una Aproximación Conceptual*. INIDE, Perú.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. (2007) *Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de La Violencia del Programa de Naciones Unidas para El Desarrollo PNUD*, Guatemala, Informe 120 Estadístico de la Violencia en Guatemala, Ed. Magna Terra S.A, Guatemala.

Pueyo, A., & Redondo S. (2007). Predicción de la violencia: Entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de violencia. *Papeles del Psicólogo*, 28(3),157-173. [fecha de Consulta 7 de Septiembre de 2019].ISSN:0214-7823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77828303>

Vallejo, J. (2004). *Introducción a la psicopatología y psiquiatría*, Novena Edición, España, Masson S.A.

Velásquez, N. (2015) *Causas y Efectos de la Violencia Intrafamiliar en el Municipio de Guastatoya, El Progreso Durante el periodo 2008-2011*, Guatemala.

ANEXOS



Factores de Comportamientos y Actos que Constituyen una Forma de Abuso o Negligencia de las Denuncias en una Estación Policial

Instrumento de Recolección de Información
Estudiante de Maestría Psicología Forense

ENCUESTA

Participante	Cargo:	Fecha:
Instrucciones: La presente encuesta tiene tres secciones responda la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario puede agregar observaciones a sus respuestas.		

Legislación	SI	NO	N/A	Observaciones
¿Conocen leyes que protejan los derechos de la persona y su libertad?				
¿Sabe si leyes que prohíban la discriminación, especialmente por motivos de género, nacionalidad o etnicidad?				
¿Dónde se recibe la denuncia, hay un lugar específico para que la víctima explique la situación?				
Poderes policiales	SI	NO	N/A	Observaciones
¿Existe una ley o reglamento que describa la índole y el alcance de los poderes policiales, como, por ejemplo, una Ley de policía o un Código de procedimiento penal?				
¿Están obligados los agentes a informar al interesado de la razón por la cual se han ejercido esos poderes, es decir, la razón para la detención o el cacheo, etc.?				
¿Es obligatorio informar a una persona detenida acerca de sus derechos en el momento de la detención?				
¿Está sujeta la policía a la supervisión de fiscales o de alguna autoridad judicial?				
Conducta	SI	NO	N/A	Observaciones
¿Si el supuesto agresor se presenta en el momento de la denuncia sabe qué se hace?				
¿Prevén la supervisión pública de los procedimientos para asegurar la objetividad?				
¿Tiene derecho un policía acusado de una falta disciplinaria a asistencia letrada?				
Si existe una asociación de personal o gremio del personal policial, ¿apoya éste el código de conducta?				
¿Cree que tiene herramientas que cuenta como policía, para atender las situaciones de violencia?				
¿Tienen los agentes la obligación y el derecho de denunciar a sus colegas por faltas de integridad e incumplimiento de las normas profesionales?				
Supervisión	SI	NO	N/A	Observaciones
¿Existe una estrategia o un plan nacional para combatir la corrupción?				
¿Están las autoridades policiales familiarizadas con las normas internacionales para combatir la corrupción?				
Integridad	SI	NO	N/A	Observaciones
Existen expectativas de la sociedad, negativas en general, en cuanto a la integridad de la policía?				
Considera que existe una cultura de impunidad policial?				
Existe la falta de procedimientos claros o falta de supervisión en la ejecución de sus funciones?				
Considera que su puesto de trabajo tiene poca remuneración económica en relación a sus funciones de trabajo?				

- El instrumento fue adaptado a formularios Google Drive indicandoles que el beneficio de usar este recurso es que la informacion tenga aspectos importantes como la credibilidad, confianza y accesibilidad.





Factores de Comportamientos y Actos que Constituyen una
Forma de Abuso o Negligencia de las Denuncias en una Estación Policial

Instrumento de Recolección de Información
Estudiante de Maestría Psicología Forense

Cuestionario

Participante	Cargo:	Fecha:
Instrucciones: Responda de acuerdo a lo que usted realiza ante estos casos. Sus respuestas son confidenciales.		

Adquisición	Respuesta
¿Tuvo alguna preparación de parte de sus autoridades para atender todo tipo de denuncias?	
¿Quiénes generalmente acuden a realizar una denuncia? ¿Por qué lo considera?	
¿Cuál le parece que es el rol de la Policía en la atención ante casos de violencia?	
Sujetos	Respuesta
¿Ser varón o ser mujer, nos hace más o menos violentos? ¿En qué lo ve?	
¿Es la violencia una característica propia del hombre o mujer? ¿Por qué? ¿En qué lo ve?	
Desigualdad	Respuesta
¿Qué tipos de violencia se denuncian generalmente?	
¿Nos puede describir el momento en que una mujer llega a hacer una denuncia por violencia? Sabe como procede?	
¿Nos puede describir el momento en que un menor de edad llega a hacer una denuncia por violencia? Sabe como procede?	
¿Nos puede describir el momento en que una persona de la tercera edad llega a hacer una denuncia por violencia? Sabe como procede?	
¿Nos puede describir el momento en que un hombre llega a hacer una denuncia por violencia? Sabe como procede?	
Procedimientos	Respuesta
¿Puede detectar si una persona es o podría ser violenta? ¿En qué lo ve?	
¿Cómo se siente recibiendo este tipo de denuncias? ¿Se siente preparado?	
¿Consideras que el procedimiento es correcto? ¿Le agregaría o eliminaría algo?	
¿Alguien se ha quejado de su atención? Ha tenido algún proceso disciplinario o judicial por sus actos o comportamientos como policía?	
Quejas	Respuesta
¿Existe un mecanismo interno de quejas contra la policía que permita a los miembros del público quejarse de la prestación de los servicios policiales o de la conducta de los agentes?	
La persona que recibe y archiva las quejas ¿Tiene esa persona suficiente categoría e influencia dentro de la fuerza policial para garantizar que se adopten las medidas apropiadas respecto de la queja?	
¿Con qué frecuencia se enjuicia a agentes de policía, sea por conducto del sistema de justicia penal o mediante procedimientos disciplinarios, y por qué tipos de delitos?	

