

ASISTENCIA JURÍDICA PARA **VÍCTIMAS**

¿EN QUÉ CONSISTE?
¿DÓNDE ACCEDER AL SERVICIO?

Fortalecimiento del Acceso a Justicia para las Víctimas
del Delito en El Salvador, Guatemala y Honduras





OEA | Más derechos
para más gente

Departamento de Seguridad Pública
Secretaría de Seguridad Multidimensional
Secretaría General
Organización de los Estados Americanos



**Cooperación
Española**

Con apoyo de la Agencia Española de
Cooperación Internacional para el Desarrollo

INTRODUCCIÓN

La iniciativa “**Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala**”, que cuenta con el apoyo y financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), da continuidad a los esfuerzos del Departamento de Seguridad Pública de la Secretaría de Seguridad Multidimensional de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (DSP/OEA) para mejorar los servicios de asistencia a víctimas en la región.

Uno de los objetivos del proyecto es evitar procesos de revictimización que son generados cuando las víctimas reciben información incorrecta y/o tienen que navegar solas los complejos sistemas de justicia criminal y atención a víctimas. A este fin, hemos desarrollado este informativo para los funcionarios de instituciones que ofrecen servicios de atención a víctimas, como los hospitales, los centros comunitarios, las jefaturas policiales, para que incrementen su conocimiento sobre los servicios de asistencia jurídica gratuita disponibles y para que se facilite la derivación de las víctimas a las instituciones apropiadas.

Este documento está integrado por una breve explicación sobre los derechos de las víctimas y un directorio de instituciones que pueden atender a las víctimas, dependiendo de sus necesidades y características.

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	3
¿Quién es una persona víctima?	5
Consecuencias de la violencia	6
¿Cuáles son los derechos de las víctimas?	7
¿Cómo evitar la victimización secundaria?	9
Servicios de Asistencia Jurídica a Víctimas	11
<i>¿Dónde acceder al servicio?</i>	11
<i>¿Cómo derivar a las víctimas?</i>	11
Núcleos de Atención a Víctimas	12
Directorio de Instituciones de Asistencia Jurídica Gratuita	14

¿QUIÉN ES UNA PERSONA VÍCTIMA?

De conformidad con lo establecido en el Código Procesal Penal guatemalteco, en su artículo 117, víctima es la persona que individual o colectivamente haya sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones, que violen la legislación penal vigente. Son también víctimas el cónyuge, familiares o dependientes inmediatos de la víctima directa.

Las personas pueden ser víctimas de diferentes tipos de violencia, de las cuales destacamos:

Física: Es la forma de violencia más fácil de reconocer. Incluye cualquier agresión física infligida a una persona: heridas, golpes, empujones, etc.

Psicológica: La violencia verbal se manifiesta a menudo en forma de burla y puede provocar profundas heridas, puesto que disminuye la autoestima. Con demasiada frecuencia se considera que esta forma de violencia no hace daño ya que no deja marcas visibles, pero nadie puede desarrollarse plenamente si es blanco constante de insultos, amenazas, humillaciones y menosprecios, y si se le controla permanentemente.

Sexual: Cualquier contacto sexual realizado en contra de la voluntad de una persona, por fuerza o coacción. También puede manifestarse dentro una pareja (violación, denigrar a la persona sexualmente, tratarla como un objeto sexual).

Económica: Además de los daños patrimoniales directos (pérdida de recursos o bienes), la violencia económica incluye acciones que impidan el acceso de una persona a la información o al manejo del dinero, que les aparte del mercado laboral y hasta de sus propias herencias.

Social: Aislamiento, se le priva de relaciones sociales, se le aleja de su familia o amistades o se le humilla delante de ellas.

CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA:

Consecuencias físicas:

pueden tener consecuencias muy graves tanto a corto como a largo plazo. Muchas personas manifiestan vivir durante el resto de su vida con ciertas enfermedades o dolores como jaquecas, dolores musculares o abdominales, trastornos de alimentación, trastornos de sueño.

Consecuencias psicológicas:

las víctimas que sufren un daño (especialmente las que son objeto de violencia por un largo periodo) pueden sufrir una progresiva debilitación psicológica, que les lleva a una devaluación y estrés permanente, con constantes vivencias de miedo, presentándose cuadros depresivos que podrían desembocar incluso en intentos de suicidio. Los trastornos psicológicos más graves son:

Estrés postraumático: es un síndrome que se presenta después de haber estado expuesta a una situación de estrés intensa y que es angustiante.

- Es el mismo síntoma que experimenta cualquier víctima de violación, robo, incendio, accidentes, excombatientes. Los síntomas son: ataque de pánico que luego da lugar a pesadillas, síndrome de ansiedad, problemas de sueño.
- **Depresión y/o ansiedad:** Los síntomas son la tristeza, culpa, ideas de suicidio, llanto espontáneo, desinterés, lentitud, debilidad, insomnio, pérdida de peso, baja autoestima.

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS?

Considerando el impacto de la victimización, las víctimas tienen múltiples necesidades que deben ser abordadas por los servicios de atención. En base a esas necesidades, se reconoció en los instrumentos internacionales y en muchas legislaciones nacionales, una serie de derechos de las víctimas que tienen el objetivo de minimizar el impacto negativo del delito:

NECESIDAD	DERECHO
Apoyo emocional y reconocimiento	Derecho a ser reconocida como víctima; Derecho a no ser discriminada
Información sobre el expediente criminal, servicios, y servicios de desarrollo personal	Derecho a la información; Derecho a ser notificada; Derecho a ser tratada con respeto y dignidad

NECESIDAD	DERECHO
Asistencia para acceder a servicios médicos y de atención psicosocial	Derecho a la asistencia (sin ningún costo)
Asistencia para cubrir los costos generados por la victimización	Derecho a la restitución y reparación integral
Seguridad personal y de sus familiares y protección del acusado	Derecho a la protección; Derecho a la privacidad
Tener voz en la justicia	Derecho a la participación y representación judicial (acceso a la justicia)

Esos derechos son reconocidos por la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito de Guatemala, de los cuales destacamos los siguientes:

- a. Recibir tratamiento con justicia y respeto a su dignidad, intimidad e identidad.
- b. Recibir información de sus derechos y su papel dentro del proceso penal, del desarrollo de la investigación criminal, la reparación digna por el daño sufrido y de los mecanismos judiciales y administrativos para obtenerla, así como que se les notifique las resoluciones judiciales.**
- c. Estar razonablemente protegida durante todo el desarrollo del proceso penal evitando que se les exponga innecesariamente para preservar su vida, integridad física y estabilidad psicológica.
- d. Estar presente en todos los actos procesales en los cuales el imputado tenga ese derecho.**
- e. Manifestar por sí misma, o a través de su repre-**

sentante dentro del proceso, lo que a su derecho convenga.

Contar con atención integral, a fin de recibir gratuitamente tratamiento postraumático para la recuperación de su salud física y mental.

No ser objeto de examen físico sin su consentimiento explícito y siempre que el propósito de dicho procedimiento sea totalmente indispensable y de interés para el curso del proceso penal.

No ser revictimizada.

Ser atendida y asistida en su idioma materno.

¿CÓMO EVITAR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA?

A partir del reconocimiento de los derechos básicos de las víctimas, los funcionarios de las diferentes instituciones que interactúan con las mismas deben incorporar elementos básicos en la oferta de servicios a fin de evitar la **victimización secundaria**.

La **victimización secundaria puede ser definida como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que se desprenden de la interacción entre la víctima, las instancias de administración de justicia y otras instancias que brindan atención a quienes han sufrido un delito violento**. La revictimización puede ser generada por diferentes factores, como la exclusión de la víctima de los procesos; el trato inapropiado por

parte de instancias de protección; la estigmatización; la práctica de interrogatorios reiterados; la falta de información; y el cuestionamiento de la credibilidad de la víctima.

Dentro de los elementos básicos de actuación que deben ser adoptados por las instancias de atención para evitar ese proceso de victimización secundaria, destacamos los siguientes:

Reconocimiento de las necesidades: La víctima tiene necesidades particulares, de acuerdo a sus condiciones personales y, también, según el delito y sus circunstancias. De esta forma, el diálogo de los profesionales que toman contacto con la víctima debe responder prioritariamente a lo que la víctima requiera y, con posterioridad a ello, a la obtención de información que sirva a los objetivos de la institución respectiva.

Trato digno: La calidad del trato de los funcionarios y profesionales de las diversas instituciones que toman contacto con los/as afectados/as, entre otros factores, depende de la comprensión y empatía demostrada frente a la afectación que experimenta la víctima. La capacidad de los agentes sociales para reconocer los procesos de traumatización que sufre la víctima, es el primer paso para establecer un contacto respetuoso y adecuado a su condición.

Respeto por sus derechos: En todo momento, el/la profesional, técnico o funcionario policial, debe procurar el respeto de los derechos de la víctima e informarle acerca de éstos.

Adicionalmente, la victimización secundaria se puede mitigar a través acciones como: facilitar la información a la víctima, adecuar los lugares donde se realizarán las entre-

vistas y evaluaciones, diseñar entrevistas apropiadas para víctimas de diversos delitos, entre otros. A tal fin, **en las próximas páginas se ofrece información detallada sobre como derivar a la víctima para que pueda acceder a los servicios de asistencia jurídica gratuita.**

SERVICIOS DE ASISTENCIA JURÍDICA A VÍCTIMAS

¿DÓNDE ACCEDER AL SERVICIO?

En las próximas páginas, se presenta un directorio de las principales instituciones que ofrecen servicios de asistencia jurídica gratuita a la población guatemalteca. Algunas tienen servicios especializados y, por esa razón, se incluye una breve descripción de los servicios disponibles, los requisitos para ser atendidos, y las horas de funcionamiento.

¿CÓMO DERIVAR A LAS VÍCTIMAS?

Se debe orientar a las víctimas respecto a los documentos que son necesarios llevar para recibir la asistencia en la institución derivada. De manera general, los documentos básicos solicitados por todas las instituciones son:

Documento personal de identificación o certificación de nacimiento (si es menor de edad);

Certificación de matrimonio, si la víctima es casada;

Informe médico, si la víctima sufrió daño físico y

buscó auxilio médico;

Copia de la denuncia, si el delito fue reportado a la policía.

Otros documentos pueden ser necesarios de acuerdo con el caso específico de la víctima. Siempre que sea posible, se recomienda consultar con la institución a que se derivará a la persona respecto a los documentos necesarios para evitar que la víctima no sea atendida de inmediato por falta de documentación.

NÚCLEOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

En el marco de la iniciativa “**Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala**”, el DSP/OEA promueve la **implementación de núcleos de atención a víctimas**, que son una **instancia integral de asistencia a las víctimas** para ofrecer los diferentes servicios jurídicos que puedan necesitar, debido a su victimización, en un mismo lugar. Además, los núcleos mantienen un abordaje de género y de grupos en situación de vulnerabilidad en su funcionamiento, considerando las altas tasas de victimización de las mujeres y los obstáculos que ellas enfrentan para acceder a la justicia en la región.

En Guatemala, se están implementando dos proyectos innovadores para promover esos núcleos en las instituciones que ofrecen asistencia jurídica gratuita, que también pueden facilitar el proceso de derivación de las víctimas y servir como otra instancia para buscar información actualizada sobre los servicios de asistencia jurídica:



PLATAFORMA DIGITAL DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA LEGAL A LAS VÍCTIMAS Y A SUS FAMILIARES DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Esa plataforma de redes sociales tiene como objetivo brindar información directa y asistencia básica a mujeres víctimas de violencia en sus diferentes manifestaciones, orientar a la ciudadanía sobre los procedimientos a seguir en caso de presentarse una situación de violencia contra la mujer, y ofrecer un manual de atención y asistencia básica a las encargadas de las oficinas municipales de la mujer a nivel nacional y a las encargadas de la comisión de la mujer en la mayoría de los Consejos Comunitarios de Desarrollo Urbano y Rural (COCODES).

Para acceder a la plataforma, ingresa a una de las páginas

asistencialegalgratuita.gob.gt

idpp.gob.gt

La plataforma también es accesible desde Facebook, Twitter, Instagram y Google.

Además, se puede descargar la aplicación **Más Mujer** desde cualquier dispositivo móvil, la cual puede utilizarse sin necesidad de servicios de Internet.



RADIO JURÍDICA EN LÍNEA: “LA VOZ DEL BUFETE POPULAR”, DEL BUFETE POPULAR DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

La *Radio Jurídica* brinda servicio de asistencia legal gratuita en línea, recepción de denuncias, escuela de padres y apoyo psicológico, que está a cargo de funcionarios capacitados. Los funcionarios orientan a cada usuario según el tipo de asesoría que necesite y lo refiere a la institución que podrá darle seguimiento a su caso. Además, la *Radio Jurídica* ofrece información sobre temas jurídicos de interés social y su programación conta con espacios para que otras instituciones puedan brindar información referente a los servicios que ofrecen.

Para escuchar la Radio Jurídica, debe ingresar a la página

www.bpradiousac.com

DIRECTORIO DE INSTITUCIONES DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

Instituto de la Defensa Pública Penal

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica en asuntos de materia civil y penal.

Requisitos para acceder al servicio: La víctima o cualquier persona puede realizar la solicitud.

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:00.

Dirección (varias sedes):

- 7ª Avenida 10-48 zona 1 ciudad de Guatemala; teléfono: 25015757;
- 11 Calle 9-38 Zona 1, ciudad de Guatemala; teléfono: 22533497;
- Lote No. 18, Manzana B-2, 13 Avenida "B", 2-18, Zona 4, Colonia Valle del Sol, Mixco; teléfono: 24321787;
- 2da. Calle A 6-76, Lote 1, Zona 5, Colonia Enriqueta, Villa Nueva; teléfono: 66316145.

Asimismo, se puede consultar en el sitio en línea www.idpp.gob.gt el directorio, pues se cuenta con sedes en los departamentos de Alta Verapaz; Escuintla, Jutiapa, Quetzaltenango, Baja Verapaz, Chiquimula, Huehuetenango, Petén, Quiché y San Marcos.

Sitio en línea: www.idpp.gob.gt

Ministerio Público

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica en asuntos de materia penal.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona víctima del delito.

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:00.

Dirección (varias sedes):

- 15 Av. 15-16 Z.1 Barrio Gerona, Guatemala, Teléfono: 24119191;
- Mixco, Boulevard Bosques de San Nicolás 24-53, Zona 4, Centro Comercial El Naranjo; teléfono: 2434 3984;
- San Juan Sacatepéquez, Guatemala, 4ta. Calle 5-14 Zona 3; teléfono 66302017, 66302512, 66302458; esta sede tiene también cobertura para San Pedro Sacatepéquez y San Raymundo.
- Amatitlán, Guatemala, lote 50, residenciales las ninfas, Guatemala; teléfono: 66331782 - 66331783;
- Villa Nueva, Guatemala, 9ª Calle 0-75 Zona 5, Colonia Paraíso

del Frutal; teléfonos: 66316484, 66317290;

- Chinautla, Guatemala, 16 Avenida Casa No. 25 Colonia Gobernación; teléfono: 2286796;
- Palencia, Guatemala, Calle Real 3-103 Cantón Agua Tibia; teléfono: 66400633;
- Santa Catarina Pinula, 17 Calle 11-60 Zona 10, Ciudad de Guatemala; teléfonos: 23371692 - 23662179 - 23671792;
- Villa Canales 4a. Avenida 2-51, Zona 1, Aldea Boca del Monte; teléfonos: 24480912 - 24427233;

También existen sedes en los departamentos, las cuales pueden ser consultadas en el **sitio en línea**: www.mp.gob.gt

Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica en asuntos de materia civil y penal.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la víctima.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:00;

Dirección (varias sedes):

- 10a Calle 13-92 zona 1, Ciudad de Guatemala. Teléfono: 23290088;
- Comisaría área metropolitana, 10ª Calle 6-39 Zona 9, Guatemala; teléfono: 23319465;
- Comisaria No. 13: 29 Calle 13-36 Zona 5, Guatemala; teléfono: 23343158;
- Comisaria No. 14: 31 Avenida y 4 Calle Colonia Centroamérica, Zona 7, Guatemala; teléfono: 24330235;
- Comisaria No. 15: 2 Calle 1-50 y 1-60 Zona 2, Villa Nueva, Guatemala; teléfono: 66313910;

Las sedes departamentales pueden ubicarse en el **sitio en línea**: mingob.gob.gt/dependencias/

Sitio en línea: sistemas.pnc.gob.gt/oav/

Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Servicios: Asistencia jurídica, social y psicológica en asuntos de materia civil, penal y laboral.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona interesada, que sea de escasos recursos económicos.

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00

Dirección: 9a. Avenida 13-39, Zona 1, Guatemala.

Teléfono: 22321013

Sitio en línea: derecho.usac.edu.gt/eps

Asistencia Jurídica para Víctimas:

¿En qué consiste y dónde acceder al servicio?

Bufete Popular de la Universidad de la Universidad Rafael Landívar

Servicios: Asistencia jurídica, social y psicológica en asuntos de materia civil, penal y laboral.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona interesada, que sea de escasos recursos económicos.

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Dirección: 13 calle 2-73, Zona 1, Ciudad de Guatemala.

Teléfono: 22305111 - 22305117

Sitio en línea: bufetepopular@url.edu.gt

Procuraduría de los Derechos Humanos

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica en asuntos de materia de derechos humanos de las mujeres, niñez, personas mayores, personas con discapacidad, víctimas de trata de personas y pueblos indígenas.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona interesada.

Horario de Atención: todos los días durante las 24 horas.

Dirección: 12 Av. 12-54 Zona 1, Ciudad de Guatemala.

Teléfono: 24241717

Sitio en línea: www.pdh.org.gt

Procuraduría General de la Nación

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica en asuntos relacionados con derechos de la niñez, mujer y personas mayores.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona interesada.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:00.

Dirección: 15 Av. 9-69 Zona 13, Guatemala.

Teléfono: 24148787

Sitio en línea: www.pgn.gob.gt

Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica en asuntos relacionados con violencia sexual, explotación y trata de personas.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona víctima de los delitos de trata de personas, violencia sexual, explotación laboral o sexual.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:00.

Dirección: 4°. Calle 5-51 Zona 1

Teléfono: 25048888

Sitio en línea: www.svet.gob.gt

Ministerio de Gobernación

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica a través del programa Escuelas Seguras.

Requisitos para acceder al servicio: Ser estudiante de establecimiento público o privado

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00.

Programa Escuelas Seguras: 6a. Avenida 1-27 Zona 4, Edificio Mini, 3er. Nivel, Ala Norte

Teléfono: 24128800

Sitio en línea: mingob.gob.gt

Fundación Myrna Mack

Servicios: Asistencia jurídica en asuntos de materia penal.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona interesada.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Dirección: 2da. Calle 15-15 Zona 13 Guatemala.

Teléfono: 24140500

Sitio en línea: www.derechoshumanos.net

Centro de Acción Legal en Derechos Humanos (CALDH)

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica en asuntos de materia de derechos humanos.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona víctima de un derecho humano violentado o persona que tenga conocimiento del mismo.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Dirección: 6a. avenida 1-71 Zona 1, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

Teléfono: 22510555

Sitio en línea: www.caldh.org

Organización de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG)

Servicios: Asistencia jurídica, social y psicológica en asuntos de materia de derechos humanos.

Requisitos para acceder al servicio: Solicitud de la persona interesada.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Dirección: 6a. Calle 7-70, Zona 1, puerta No. 2, Guatemala.

Teléfono: 22850456

Sitio en línea: www.odhag.org.gt

Asistencia Jurídica para Víctimas:

¿En qué consiste y dónde acceder al servicio?

Fundación Sobrevivientes

Servicios: Asistencia jurídica y psicológica en asuntos de materia de violencia contra la mujer.

Requisitos para acceder al servicio: Ser mujer víctima de violencia.

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Dirección: 12 Calle 11-63, Guatemala.

Teléfono: 22519931

Sitio en línea: www.sobrevivientes.org

Defensoría de la Mujer Indígena

Servicios: Asistencia jurídica, social y psicológica en asuntos de materia de violencia contra la mujer.

Requisitos para acceder al servicio: Ser mujer víctima de violencia.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:30

Dirección: 15 Calle 6-59 Zona 1 Guatemala.

Teléfono: 22322429 – 22500140

Sitio en línea: demi.gob.gt







OEA Más derechos
para más gente



**Cooperación
Española**

Ese folleto fue elaborado en el marco de la iniciativa **“Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala”**, implementada por el Departamento de Seguridad Pública de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (DSP/OEA), con el apoyo y financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

El proyecto busca fortalecer las capacidades de las instituciones que brindan servicios de asistencia jurídica en ofrecer soporte jurídico amplio e integrado que atienda las múltiples necesidades de las víctimas mediante la promoción y fortalecimiento de Núcleos de Atención a Víctimas.

