

GUÍA

PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE DELITOS DE DELINCUENCIA ORGANIZADA EN LOS PAÍSES DEL SISTEMA DE LA INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA



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





OEA | Más derechos
para más gente



Guía para la atención de víctimas de delitos de delincuencia organizada en los países del Sistema de la Integración Centroamericana

TABLA DE CONTENIDOS

ANTECEDENTES.....	7
1. Ámbito de Aplicación, Objeto y Objetivos Generales.....	11
1.1.- OBJETO.....	11
1.2.- OBJETIVOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS.....	11
2.-CONCEPTOS.....	15
ATENCIÓN A VICTIMAS.....	15
DELITOS DE CRIMEN ORGANIZADO	15
FUERZAS DEL ORDEN O CUERPOS DE SEGURIDAD	15
GRUPOS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD.....	15
SITUACION DE RIESGO	15
MINISTERIO PÚBLICO O FISCALÍA	16
PROTECCION DE VÍCTIMAS	16
PODER JUDICIAL U ORGANO JUDICIAL.....	16
RED O SISTEMA NACIONAL INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO	16
VÍCTIMA.....	16
OTROS SUJETOS INTERVINIENTES EN LOS PROCESOS	16
3.-PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO.....	19
3.1.- PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN	19
1) Principio de la asistencia integral.....	19
2) Principio de la aplicación del enfoque de los derechos humanos.....	19
3) Principio de no victimización secundaria.	19
4) Principio de atención inmediata.....	20
5) Principio de no discriminación.....	20
6) Principio de participación y de conocimiento a la información.	20
7) Principio de proyecto de vida.....	20
8) Principio de idoneidad de la medida.	20
9) Principio de confidencialidad.	21
10) Principio de gratuidad.....	21

11) Principio de voluntariedad.....	21
3.2.- CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS	21
4.- IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS VICTIMAS DEL DELITO.....	25
4.1.- IDENTIFICACIÓN Y DETECCIÓN DE VICTIMAS.....	25
4.2.- OPORTUNIDAD PARA LA INFORMACIÓN DE DERECHOS DE LAS VICTIMAS	25
4.3.- REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA INICIAL	26
4.4.- DETERMINACION DE LA EXISTENCIA DE MOTIVOS PARA LA ATENCIÓN	27
4.5.- MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE PUEDEN SER ADOPTADAS	28
4.6.- DERIVACIÓN A LOS RECURSOS DE ATENCIÓN PÚBLICA.....	28
4.7.-ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE DE ATENCIÓN.....	29
4.8.- ACTUACIONES PROCESALES DE ACCESO A LA JUSTICIA.....	29
4.9.- ACTUACION DE ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO O DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA Y ENTIDADES ESPECIALIZADAS EN ATENCIÓN A VICTIMAS	29
4.10.- RELACIONES INTERINSTITUCIONALES.....	30
4.10.1.-COMUNICACIONES	30
4.10.2.- REUNIONES DE COORDINACIÓN.....	30
5.- SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO	33
5.1.-PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	33
5.2.-RED O SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS	33
5.3.-COORDINACIÓN DE LA RED NACIONAL.....	34
5.4.- REPRESENTACIÓN DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS EN LA RED NACIONAL.....	34
5.5.-COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	35
5.6.- FUNCIONES Y FACULTADES DE LA RED NACIONAL	35
5.7.-POLÍTICA NACIONAL DE ATENCION Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO	36
5.8.-EJECUCIÓN DE MEDIDAS DICTADAS EN SITUACIONES DE CONTINGENCIA PARA LA ASISTENCIA INTEGRAL DE LAS VÍCTIMAS.....	36
5.9.-PLAN DE TRABAJO	37
5.10.-PERSONAL TÉCNICO	37
5.11.- ATENCIÓN HOSPITALARIA DE VICTIMAS: DEBER DE ATENCIÓN	37
5.12.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	37

Esta Guía fue elaborada en el marco del proyecto "Fortalecimiento de las Instituciones Especializadas en la Asistencia y Protección de las Víctimas y Testigos de la Violencia Generada por el Crimen Organizado en Centroamérica", cuya finalidad fue abordar el impacto de la violencia generada por el crimen organizado en las víctimas y testigos en Centroamérica, a través del fortalecimiento de las instituciones encargadas de asistencia y protección integral a las víctimas, testigos y demás sujetos.

En una primera fase, con el aval y apoyo de los Gobiernos de El Salvador, Guatemala y Honduras, se elaboró inicialmente un documento al que se denominó "Manual para la atención y protección de víctimas de delitos en Centroamérica" y posteriormente con el aval de los Gobiernos de El Salvador, Guatemala, Honduras, Costa Rica, Belice, Panamá, Nicaragua y República Dominicana se ha elaborado la presente Guía tomando en consideración diagnósticos descriptivos y analíticos sobre las normas, políticas, programas, instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que ejercen labores de asistencia y/o protección a víctimas y/o testigos en cada uno de los Estados.

Esta iniciativa ha sido desarrollada e implementada por el Departamento de Seguridad Pública de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (DSP/OEA), en colaboración con la Secretaría General del Sistema de Integración Centroamericana (SG/SICA) y con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). La misma se llevó a cabo en el marco del Proyecto de la Estrategia de Seguridad de Centroamérica D.B.3. "Fortalecimiento del Programa de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos que Intervienen en la Investigación Criminal en Centroamérica".

Esto fue posible gracias al apoyo de la



ANTECEDENTES

Los Estados miembros del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) han desarrollado, organizado o creado mecanismos de atención a la víctima del delito a nivel nacional o territorial. Los servicios de atención a la víctima que las instituciones u oficinas proporcionan a un ser humano que ha sufrido una lesión a sus bienes jurídicos protegidos por la ley penal o a sus derechos y libertades fundamentales son todos aquellos relacionados a una asistencia integral urgente y necesaria que puede ser de carácter médico, psicológico, social, resguardo temporal o legal, entre otros, que evite consecuencias lesivas o una revictimización.

En algunos casos la atención a la víctima es en razón de su vulnerabilidad, como el caso de la violencia contra las mujeres, niñez o adulto mayor, víctimas de trata de personas, indígenas, personas lesbianas, gay, bisexuales, transgénero e intersex (población LGBTI¹). Asimismo, para apoyar la administración de justicia han diseñado y desarrollado programas de atención a víctimas y testigos que intervendrán en el proceso penal.

Para ello las instituciones de los Estados miembros del SICA aplican en sus sistemas nacionales para la atención a las víctimas las Reglas de Brasilia; las Guías de Santiago de Chile, la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las víctimas de Delitos y del Abuso de Poder Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 40/34, del 29 de noviembre de 1985, según las cuales las víctimas deberían recibir atención por los servicios específicos del Estado, sin condición a su participación en el proceso penal.

Los Estados, en este orden de ideas, han suscrito instrumentos internacionales para prevenir, sancionar y erradicar todo acto de violencia y discriminación contra las mujeres, como la “Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer” (CEDAW), “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer, Belem Do Pará”, y cada uno ha emitido sus propias regulaciones para combatir los actos de violencia contra las mujeres y para atenderlas en su calidad de víctima.

En lo que se refiere a la asistencia de víctimas que son niños, niñas o adolescentes, las Repúblicas integrantes del SICA son suscriptores de la “Convención sobre los Derechos del Niño”, y en cada una de sus ordenamientos jurídicos se han emitido disposiciones para la atención de la niñez en su carácter de víctima.

Asimismo, los Estados participantes han suscrito la “Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional” y sus protocolos.

Por lo tanto, es necesario, adoptar orientaciones generales para que los Estados puedan establecer servicios con enfoque integral de atención a la víctima, que sin proponer nuevas instituciones o unidades de atención a víctimas a las existentes, puedan orientar y articular las existentes para proveer un mejor servicio.

Se proponen los siguientes lineamientos no vinculantes para que los Estados miembros del SICA puedan establecer una Red o Sistema Nacional de Atención Integral a Víctimas del Delito, si no se existiere, para atender adecuadamente a las víctimas, proporcionando soporte jurídico, apoyo psicológico y de salud tendiente a que

¹ Según la Unidad para los Derechos de las Personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex (LGBTI) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), se utiliza este nombre con el fin de dar una nominación fácilmente reconocible y unificar en forma práctica algunos de los principales debates que persisten en relación a las categorías de orientación sexual, identidad de género y expresión de género. La CIDH toma nota de esta terminología y al mismo tiempo reconoce la auto-identificación de cada persona como una línea de guía fundamental; en consecuencia, es posible que personas objeto de la atención de esta Guía no se auto-identifiquen dentro de éstas u otras categorías.

las víctimas obtengan o recuperen las capacidades y competencias necesarias para hacer una exigencia eficaz de sus derechos de acceso a la justicia, a la verdad y la reparación.

Lo que se plantea en esta Guía es considerar como línea transversal una visión pro-víctima, en la que el Estado pueda proteger con sensibilidad humana y solidaridad a los afectados por la delincuencia.

1

Ámbito de Aplicación, Objeto y Objetivos Generales

1. Ámbito de Aplicación, Objeto y Objetivos Generales

La “Guía para la atención de víctimas de delitos de la delincuencia organizada en los países del Sistema de la Integración Centroamericana” (en adelante “La Guía”) tiene como ámbito de aplicación la orientación de las instituciones estatales con respecto a la atención a las víctimas de los delitos de la criminalidad organizada.

1.1.- OBJETO

La presente “Guía para la atención de víctimas de delitos de la delincuencia organizada en los países del Sistema de la Integración Centroamericana” (en adelante “La Guía”) tiene por finalidad establecer pautas o lineamientos que los Estados podrían adoptar de acuerdo a su ordenamiento interno, para fortalecer el ámbito de coordinación intra e interinstitucional, a nivel nacional y subregional, para la prestación de servicios integrales y unificados de atención a las víctimas del delito.

1.2.- OBJETIVOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

La Guía tiene como objetivos generales:

- 1) Contribuir a fortalecer y definir un marco específico de atención integral, complementario y diferenciado de las víctimas del delito, bajo un proceso gradual y planificado;
- 2) Propiciar la promoción y reparación integral de los derechos de las víctimas;
- 3) Estructurar, impulsar y facilitar la coordinación intra e interinstitucional a nivel nacional para atender a las víctimas con dignidad y respeto a sus derechos humanos; y,
- 4) Promover la cooperación y coordinación conjunta de las entidades nacionales de cada uno de los Estados de la subregión encargada de atención a las víctimas.
- 5) Promover la cooperación y programación conjunta de las entidades internacionales de apoyo a los programas de atención a las víctimas.

2

Conceptos

2.-CONCEPTOS

Sin perjuicio de lo establecido en los Convenios internacionales en los que cada Estado es parte y de la legislación nacional que le sea aplicable, se adoptan para este instrumento los siguientes conceptos:

ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Hace referencia a los servicios de asistencia integral que las instituciones u oficinas de atención a la víctima proporcionan a un ser humano que ha sufrido una lesión o se ha puesto en peligro a sus bienes jurídicos protegidos por la ley penal o a sus derechos y libertades fundamentales, relacionados a una asistencia integral urgente y necesaria que puede ser médica, psicológica, social, legal, de resguardo temporal entre varios que estén disponibles, así como las medidas que permitan un empoderamiento a las víctimas, especialmente a las que se encuentran en condición de vulnerabilidad, en razón a su pobreza extrema o que pueda sufrir una discriminación. La atención no está condicionada a que la víctima intervenga en el proceso penal.

DELITOS DE CRIMEN ORGANIZADO

Se hace referencia a la definición contenida en la "Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional" y sus Protocolos Facultativos que define la necesidad de combatir la delincuencia organizada transnacional, así como las pautas que deben asumir los Estados para la cooperación internacional y las medidas apropiadas que deben adoptar para proteger de manera eficaz a las víctimas contra eventuales actos de represalia o intimidación.

FUERZAS DEL ORDEN O CUERPOS DE SEGURIDAD

Hace referencia a los cuerpos policiales y/o ejércitos, cualquiera sea su denominación, que actúan en materia de seguridad pública o seguridad ciudadana.

GRUPOS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Se considerarán grupos en condición de vulnerabilidad a las mujeres; niños, niñas y adolescentes; poblaciones LGBTI, personas con capacidades diferentes, adultos mayores, pueblos indígenas, personas que sufren el delito de trata, tráfico ilícito de migrantes² y cualquier otra que las circunstancias y el contexto de la violencia la ponga en dicha circunstancia.

SITUACION DE RIESGO

Existencia razonable de una amenaza o un daño para la vida, la integridad física y psicológica, la libertad y/o la

² Se considera de suma importancia incluir a este sector, dadas las particulares condiciones de vulnerabilidad en que se encuentran y la creciente incidencia de este fenómeno delictivo asociado al crimen organizado internacional.

seguridad de las personas con expectativas de acceder a los servicios de atención y protección, así como la vulnerabilidad de la persona amenazada, la probabilidad de que el peligro ocurra y el impacto que éste pueda producir.

MINISTERIO PÚBLICO O FISCALÍA

Institución que dentro de los países de Centroamérica tiene encomendada, la función de ejercer la acción penal pública, y en ciertos casos, la atención a la víctima y testigos, para el proceso penal.

PROTECCION DE VÍCTIMAS

Hace referencia a las actuaciones del Estado para asegurar la integridad física y mental de víctimas por medio de medidas adecuadas e idóneas según sean las amenazas o el riesgo, previamente evaluadas o ponderadas.

PODER JUDICIAL U ORGANO JUDICIAL

Es el organismo o rama judicial que ejerce jurisdicción por medio de jueces y tribunales en cada uno de los Estados miembros, acorde a sus reglas de competencia, y conforme a su derecho interno.

RED O SISTEMA NACIONAL INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

Es la instancia conformada en cada Estado por representantes de un conjunto de instituciones nacionales, que tendrá a su cargo brindar servicios integrados de atención a víctimas y protección a víctimas, testigos y demás personas intervinientes en el proceso penal.

VÍCTIMA

Se considerará víctima a toda persona directamente ofendida o lesionada en sus bienes jurídicos por un hecho punible conforme a la legislación penal de cada Estado, incluyendo el abuso de poder. Asimismo, en los delitos cuyo resultado sea la muerte se considerará como víctima al cónyuge, al compañero de vida o conviviente, a los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, al hijo o padre adoptivo.

OTROS SUJETOS INTERVINIENTES EN LOS PROCESOS

Se entienden por otros sujetos aquellos funcionarios o particulares que intervienen en el proceso penal permanentemente u ocasionalmente en función del ejercicio de un cargo o de su participación en cualquier fase del proceso penal. Esta denominación incluye, pero no limita, a jueces, fiscales, abogados, asistentes de fiscalías o tribunales, peritos, policías, psicólogos, trabajadores sociales, etc.



3

**Pautas para la Atención
de las Víctimas del Delito**

3.-PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

3.1.- PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN

Cada Estado, por medio de sus instituciones y/u organizaciones, deberá establecer un sistema integrado de atención a la víctima del delito, estableciendo los recursos humanos y financieros más adecuados, sin desmedro de los recursos involucrados en los programas de atención de víctimas.

Asimismo, deberá maximizar la coordinación y cobertura de atención a víctimas, incluyendo la integración de las instituciones de servicio público y organizaciones de la sociedad civil debidamente autorizadas, tales como los servicios de salud, educación, seguridad pública, seguridad social y otros que impliquen una racionalización de los presupuestos nacionales.

Los principios que deberán ser aplicados son:

1) Principio de la asistencia integral.

En todas las decisiones que adopten las autoridades nacionales concernientes a la atención a las víctimas se privilegiarán sus derechos y su protección, con independencia de su participación en el proceso penal, brindando una atención integral y apropiada, jurídica, psicosocial, salud, educación u otra y diferenciada por su pertenencia a grupos vulnerables. Las instituciones nacionales de atención a la víctima deberán realizar todas las acciones necesarias para respetar la dignidad de las víctimas dentro del proceso penal.

2) Principio de la aplicación del enfoque de los derechos humanos.

Las disposiciones, protocolos o guías nacionales, así como la prestación de los servicios de seguridad y justicia y otros, deberán ser orientadas a la asistencia de las personas víctimas declaradas o potenciales del delito, y deberá tomarse con fundamento el respeto y restitución de sus derechos humanos fundamentales. Para todos los efectos, debe considerarse las especificidades por sexo, género, edad, identidad cultural o etnia, y discapacidad.

3) Principio de no victimización secundaria.

Los funcionarios y empleados de instituciones, tanto públicas como privadas, deben evitar toda acción u omisión en los procesos de asistencia y protección, que lesione el estado físico, mental o psíquico de la víctima, incluyendo la exposición ante los medios de comunicación actuando en todo momento en estricto apego y respeto a los derechos fundamentales de la persona humana.

La atención a la víctima no deberá estar sujeta o condicionada a su colaboración con la investigación del delito o la desarticulación de organizaciones criminales nacionales o transnacionales.

4) Principio de atención inmediata.

Los funcionarios y empleados de instituciones públicas como privadas, deben atender de manera inmediata y eficiente, desburocratizando toda actuación por medio de servicios accesibles, sencillos y de calidad a toda persona víctima de un delito, atendiéndola con dignidad y respeto a sus derechos desde la primera vez que solicita atención y/o protección. Las instituciones estatales deberán asegurar la coordinación y creación de ventanillas únicas de servicio para la atención a víctimas, asegurando que se atienda y se le dé seguimiento a las peticiones de la víctima.

En el caso que existieran servicios especializados en razón a vulnerabilidades especiales, o por razón de género o interés público como las oficinas de atención a víctimas de trata de personas, violencia contra la mujer o a la niñez y adolescencia, las instituciones deberán fomentar la coordinación interinstitucional con los otros servicios generales de atención a la víctima para evitar cualquier reproceso en los servicios.

5) Principio de no discriminación.

Las autoridades deberán aplicar las disposiciones de esta Guía, de manera tal que se garantice la no discriminación de las personas víctimas del delito, por motivos de etnia, género, sexo, edad, idioma, religión, discapacidad, orientación sexual, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen, nacionalidad, posición económica o cualquier otra condición social o migratoria.

Las autoridades deberán realizar sus actuaciones de atención, libres de todo estereotipo a la víctima. Tampoco harán declaraciones públicas o privadas en los que emitan o realicen actuaciones prejuiciadas o estereotipadas.

6) Principio de participación y de conocimiento a la información.

Las opiniones y las necesidades específicas de las personas víctimas deben ser tomadas en consideración cuando se tome cualquier tipo de decisión que concierna a sus intereses.

Las personas víctimas tienen derecho a recibir plena información respecto a sus derechos y facultades. Así mismo, a solicitud de la persona víctima, la víctima tendrá acceso a información de las disposiciones, opiniones y resoluciones finales que se adopten que afecten sus intereses directa o indirectamente, siempre y cuando la revelación de la información no perjudique la confidencialidad de los datos de terceras personas.

7) Principio de proyecto de vida.

A las personas víctimas se les brindará medios de forma proporcional a sus necesidades para poder sustentar su proyecto de vida, buscando erradicar o minimizar las causas de su victimización y el desarrollo de sus expectativas.

8) Principio de idoneidad de la medida.

Las medidas de asistencia deberán aplicarse de acuerdo con el caso en particular y las necesidades especiales de las personas que han sido víctimas de un delito y siempre en su beneficio.

9) Principio de confidencialidad.

Toda la información administrativa o jurisdiccional relacionada con el ámbito de atención a las personas víctimas del delito, sus dependientes y personas relacionadas con ella será de carácter confidencial por lo que su utilización deberá estar reservada exclusivamente para los fines de la investigación, un proceso administrativo o del proceso penal respectivo.

10) Principio de gratuidad.

Las solicitudes y actuaciones relativas a los servicios de atención serán gratuitos, de acuerdo con la legislación de cada país, y, en consecuencia, las copias certificadas que se expidan de los mismos podrán estar exentas de toda clase de tasas, tributos e impuestos. Los funcionarios, empleados del sistema de justicia, de la administración pública, y de los cuerpos castrenses de auxilio que intervengan de cualquier forma en tales asuntos, los despacharán con toda preferencia y no podrán cobrar remuneración, ni derecho adicional alguno a los recibidos por parte del Estado.

11) Principio de voluntariedad.

Los servicios de atención y las actuaciones relativas a estos deben ser consentidos por la víctima, o en caso que esta no se encuentre capacitada para hacerlo, por sus padres o representante legal. A tales efectos deberá brindar un consentimiento informado a fin de recibir los servicios de atención.

3.2.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Las autoridades nacionales podrán aplicar los siguientes criterios para la decisión de la aplicación de medidas de atención: importancia, necesidad, consideración de la petición; análisis y evaluación de la petición; prestación del servicio.

Para la toma de decisiones, se orientarán con base en los principios establecidos en estas pautas, y bajo el enfoque de derechos humanos, género y, atención integral de derechos de la víctima.

Los servicios de atención nacional podrán ser:

- a) Integrales e interinstitucionales;
- b) Deberán ser capaces de brindar servicios de atención de urgencia, como auxilio médico, psicológico o psiquiátrico, orientados a la salud física y mental de la víctima. Así como brindar servicios de atención y protección post-urgentes, y de acuerdo a las modalidades y circunstancias personales y en el contexto de los hechos violentos. También se preverán servicios de atención y acompañamiento para la reinserción de la víctima en un nuevo proyecto de vida o reincorporación socio-económico. Los servicios

se prestarán por un tiempo determinado, según los estudios técnicos y los recursos disponibles lo indiquen.

- c) La atención en cualquier categoría deberá ser diferenciada sin discriminar, conforme a características de las víctimas tales como: la edad, el sexo, la pertenencia a una comunidad indígena, el tener alguna discapacidad y la orientación sexual.



4

Identificación y Atención de las Víctimas del Delito

4.- IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

4.1.- IDENTIFICACIÓN Y DETECCIÓN DE VÍCTIMAS

La detección de víctimas del delito se produce en la mayoría de los casos, como consecuencia de la denuncia o aviso que éstas promueven ante la comisión de un delito o por las investigaciones llevadas a cabo por las fuerzas del orden o cuerpos de seguridad o equipos de respuesta inmediata.

Cualquier persona que tenga conocimiento, por cualquier medio, de la existencia de un posible delito o de una posible víctima del mismo, deberá presentar la oportuna denuncia o aviso en las instituciones correspondientes y competentes.

Sin perjuicio de las actuaciones que por ley compete a las instituciones de seguridad y justicia en cada uno de los Estados, las fuerzas de policía o del Ministerio Público deberá coordinar el auxilio inmediato que la salud e integridad de la víctima lo requiera.

4.2.- OPORTUNIDAD PARA LA INFORMACIÓN DE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

Las víctimas o sus familiares serán informados de los derechos que tienen de actuar y acceder a la justicia, y de recibir la atención y protección necesaria que resguarde su integridad, salud física y mental.

En el proceso de entrevistas se le informará sobre los servicios que el Estado puede ofrecer, tanto los ofertados por sus instituciones como las que pueda derivar a organizaciones sociales sin fines de lucro que colaborarán con la atención a víctimas. La víctima será atendida por todos los servicios estatales disponibles, sin que se requiera como condición su posible participación en un proceso penal, como fuente de prueba.

En los casos que resulte indispensable se debe poner en conocimiento a la víctima sobre la posibilidad de una reubicación regional para su atención y/o protección, siempre y cuando existan los debidos convenios firmados y ratificados que lo faculten.

Para la atención a las víctimas se deberán incluir los servicios básicos de atención a la salud, psicológica, asesoría legal y acompañamiento de trabajo social; en algunos se prevén servicios diversos como el área de cuidado de, o de entrevista a infantes, educativos, refugios y albergues, y seguridad. En caso que las víctimas sean extranjeras, se debe poner en conocimiento de su Representación Consular. En caso de peligro eminente si la víctima retorna a su país, se deberá brindar asistencia legal debida para establecer un estatus migratorio correspondiente.

Las entrevistas deben dar a conocer los servicios y derechos de las víctimas y deben ser prestados tomando en cuenta la edad, el sexo, así como otras características específicas de cada víctima, como su pertenencia a un grupo étnico, su discapacidad, su opción sexual y su condición de migrante.

Es recomendable que los servicios de atención a la víctima del delito contemplen, de acuerdo al delito y su contexto, las condiciones específicas de vulnerabilidad de la víctima y su entorno y los recursos disponibles, al menos:

- **Atención médica.** Debe ser brindada preferiblemente por un profesional del mismo sexo que la víctima, y consistir en, cuando menos: revisión del estado de salud; cuando resulte necesario elaboración de pruebas específicas como: embarazo, detección de VIH u otras ITS, detección de adicciones, daño cerebral, lesiones físicas no tratadas o tratadas de manera inadecuada, revisión ginecológica y dirigida a identificar enfermedades propias de los hombres, y odontológica.
- **Atención psicológica.** Debe estar compuesta por, cuando menos: intervención en crisis, primera terapia individual y posteriores terapias en grupo, actividades deportivas y recreativas; técnicas innovadoras para el trabajo emocional y el empoderamiento. No debe faltar la dirigida a romper el síndrome de Estocolmo, cuando exista, u otros síntomas similares derivados de las formas de enganche ligadas a la seducción.
- **Asesoría jurídica o representación legal.** Debe consistir en proporcionar información a la víctima sobre sus derechos, incluido el de no denunciar, y sobre lo que implica participar en un proceso, si denuncia. Es necesario que quien brinda la asesoría jurídica verifique que se aprovechen todas las herramientas y todos los métodos existentes para evitar la victimización secundaria. Además debe proveer a la víctima de los espacios y las herramientas necesarias para garantizar su seguridad y, si es necesario, la de sus familiares y testigos.
- **Acompañamiento de trabajo social.** Debe incluir todas las gestiones necesarias para que las víctimas satisfagan sus necesidades de manera que se empoderen y puedan seguir adelante. Además de apoyar en materias de atención médica y psicológica y de asesoría jurídica, quien brinda los servicios de trabajo social debe gestionar cuestiones referentes a trámites para, por ejemplo, la obtención de copias de actas de nacimiento, el acceso a la educación y la capacitación para el trabajo, la consecución de apoyos para obtener vivienda, el acceso a créditos para microempresas, el rencuentro con la familia y la reinserción comunitaria sin estigmatización o la búsqueda de espacios diversos de reinserción; la valoración del riesgo y la canalización a refugio o albergue, si lo requiera el caso.

4.3.- REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA INICIAL

La realización de la entrevista inicial a las víctimas debe corresponder a personal entrenado, con formación específica en la atención a víctimas del delito, sin perjuicio de reorientarla a otros entes especializados, organizaciones y entidades con experiencia en atención a las víctimas. Las instituciones procurarán efectuar una sola entrevista, salvo que sea necesario realizar otra, para evitar la revictimización. Las entrevistas se documentarán por escrito o por cualquier sistema que la tecnología lo permita. Se dejará constancia de los intervinientes, lugar, fecha y hora. Para ello las autoridades nacionales establecerán formularios comunes que permitan su fácil llenado y con número único que permita la automatización de la información.

Las entrevistas se desarrollarán de forma reservada y confidencial, en idioma y lenguaje comprensible para la víctima, con asistencia de intérprete en caso necesario. Las entrevistas a víctimas deberán ser realizadas en un ambiente adecuado al sexo, edad u otras circunstancias personales. Las instituciones deberán adoptar las medidas adecuadas para evitar todo contacto con los victimarios.

Al finalizar la entrevista se informará a la víctima sobre sus derechos, entre ellos la asistencia jurídica gratuita de la institución. También se le informará de la posibilidad de contactar con una organización especializada para que la asista y acompañe.

En la red hospitalaria pública, privada o de seguridad social, se deberá contar con personal especializado en tratamiento a víctimas del delito para que pueda efectuar una entrevista preliminar, reconocer trazas de evidencia de un hecho delictivo y llamar a las autoridades policiales o del ministerio público competentes. En todo caso, las personas deberán recibir la atención médica o psicológica profesional que amerite.

Si los abogados de los victimarios desean realizar una entrevista, se podrán verificar conforme a la legislación, protegiendo la identidad de la víctima y sus derechos, y siempre será a través del Ministerio Público o Fiscalía General ante el fiscal responsable del caso. El fiscal o el juez, según sea la legislación aplicable, será responsable de decidir la autorización de dicha entrevista.

Las entrevistas a víctimas y testigos protegidos serán limitadas a lo establecido a las medidas establecidas.

4.4.- DETERMINACION DE LA EXISTENCIA DE MOTIVOS PARA LA ATENCIÓN

Para determinar la existencia de motivos razonables que una persona es víctima de un delito, se tendrán en cuenta los indicadores establecidos en los protocolos que al efecto se emitan por las autoridades nacionales. En el proceso de entrevista inicial e identificación se recabará toda la información disponible sobre la situación personal de la supuesta víctima, su situación psicosocial y legal con la asistencia de profesionales cualificados.

La valoración de los indicios existentes sobre la calidad de víctima se hará con arreglo a un criterio de máxima protección con la finalidad de garantizar su atención integral y seguridad.

El entrevistador deberá incluir una valoración sobre los riesgos que enfrenta la víctima, y las recomendaciones sobre las medidas de atención o protección según sea el caso, seguridad, privacidad para ella y sus familiares. Deberá valorar su remisión a otras entidades especializadas.

De todas las actuaciones se dejará constancia en el respectivo expediente.

Antes de finalizar la evaluación de las circunstancias y situación de la víctima, el entrevistador le proporcionará información, como la siguiente:

- a) Sobre los derechos de atención a la víctima. El entrevistador deberá hacerle comprender a la víctima que la atención que reciba no está condicionada a participar en un proceso penal.
- b) Que la víctima tiene derecho a acogerse, de acuerdo a las determinaciones legales de cada país, al Programa Atención de Víctimas, según sea el caso.
- c) En los delitos de criminalidad organizada donde las víctimas sean mujeres, niños, niñas y/o adolescencia, la víctima debería ser acompañada por personal especializado;

- d) El derecho de ser derivada o conducida a alguno de los recursos asistenciales de salud, educación o seguridad social facilitados por el Estado, los entes locales o por organizaciones especializados sin fines de lucro.
- e) Los servicios de atención a las víctimas deberán explicar el cumplimiento de las recomendaciones o deberes o reglas de conducta en su caso, a los que se comprometerá acatar, así como los motivos por los que podría ser excluida.

4.5.- MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE PUEDEN SER ADOPTADAS

Partiendo de la atención de cada caso en particular y de las necesidades de las víctimas, que signifiquen que deban adoptarse medidas de protección para resguardar su integridad; las unidades de la fuerza policial o de seguridad pública o el ministerio público o fiscalía o las autoridades nacionales encargadas de los programas de protección deberá informar a la víctima de los posibles riesgos y medidas de autocuidado, protección o seguridad que se deben adoptar. En caso que la víctima rechace alguna de las medidas, se deberá hacer constar esta negativa en el expediente respectivo.

Las medidas podrán consistir en:

- a) Establecer procedimientos para la protección física de las personas, incluida la reubicación con sus familiares o en centros de resguardo;
- b) Prohibir, cuando proceda, total o parcialmente, revelar información sobre la identidad o paradero;
- c) Facilitar un teléfono móvil en su caso, y/o facilitar un número telefónico de comunicación permanente con el personal encargado de la investigación o de la protección; y,
- d) Cualquier otra que sea razonable y ponderable a las circunstancias personales y de contexto del hecho y/o del entorno.

Las medidas podrán ser extensivas a los hijos menores o con discapacidad, así como a las personas con las cuales la víctima tenga vínculos familiares.

4.6.- DERIVACIÓN A LOS RECURSOS DE ATENCIÓN PÚBLICA

Se informará a la víctima sobre los recursos de atención pública, como salud y educación que están a su disposición, con alojamiento o resguardo conveniente y seguro, la ayuda material que puede recibir, la asistencia médica, asesoramiento jurídico y otros servicios disponibles, incluso de carácter laboral.

Con el consentimiento de la víctima, se le facilitará su derivación a entidades de atención especializados o a los servicios de organizaciones sin fines de lucro.

Todas las entidades estarán obligadas a garantizar la confidencialidad y el consentimiento informado de la víctima.

4.7.-ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE DE ATENCIÓN

Las entidades que han tenido contacto con la víctima deberán abrir un expediente en el formulario, que al afecto la autoridad nacional destine. Este formulario podrá llenarse a mano o por medios electrónicos, procurando que sea factible el acceso al mismo desde otras instituciones que prestan servicios de atención y/o protección, de forma que se evite la revictimización. La persona que realice la entrevista deberá tener el conocimiento y entrenamiento especializado.

El expediente será remitido en las siguientes doce (12) o veinticuatro (24) horas de elaborado, a las autoridades competentes para su análisis y distribución interna. El ministerio público o fiscalía podrá calificar el contenido como aviso o denuncia de la ocurrencia de un hecho delictivo.

4.8.- ACTUACIONES PROCESALES DE ACCESO A LA JUSTICIA

El Ministerio Público o Fiscalía, en el ejercicio de atención a las víctimas de un delito de acuerdo a la legislación nacional, se asegurará que toda víctima reciba un trato humano, que sean informadas de sus derechos de forma clara y accesible, comprendiendo esa información además de su derecho al acceso a la justicia, a la verdad, a la protección judicial y el derecho a la reparación integral, y la obligación de comunicarles los actos procesales que puedan afectar su seguridad.

De igual manera, se les explicará a las víctimas su derecho a ser atendidos, con independencia de su colaboración con el proceso penal.

Los fiscales y los jueces cuidarán que las declaraciones prestadas por las víctimas se realicen con los requisitos de ley para evitar impugnaciones de inadmisibilidad o que se declaren como prueba prohibida.

Los peritos, médicos forenses, psicólogos o psiquiatras forenses, en el ámbito de sus actuaciones, se asegurarán que la entrevista y exploración de la víctima se produzca de forma integral en un único momento, evitando la victimización secundaria, la repetición de entrevista, pruebas o exámenes complementarios.

4.9.- ACTUACION DE ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO O DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA Y ENTIDADES ESPECIALIZADAS EN ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Se reconoce la aportación de las organizaciones sin fines de lucro, la comunidad organizada y entidades especializadas en la atención a víctimas, en especial las que prestan atención integral y participan en coordinación con los programas de las instituciones públicas.

El apoyo e intervención de las organizaciones sin fines de lucro, especializadas en la atención a las víctimas, deberá ser considerada como complementaria a los recursos públicos involucrados.

Las organizaciones y entidades especializadas en asistencia a víctimas podrán acompañar a las víctimas en las actuaciones ante las entidades estatales, en el proceso penal, conforme al marco jurídico de cada Estado, velando por la comprensión y respeto a los derechos de las víctimas y que las entidades estatales proporcionan toda atención y protección con eficiencia y calidad. Los servicios deberán sujetarse a la ley, bajo los más altos estándares de confidencialidad, servicio y calidad, monitoreados y evaluados.

Estas organizaciones de la sociedad civil, comunidad organizada y/o entidades especializadas deberán informar a las autoridades del Ministerio Público, Policía Nacional o la autoridad local correspondiente, sobre casos de víctimas de crimen organizado que atienden para efectos de fortalecer las respectivas investigaciones. Los estados

Cuando las organizaciones o entidades especializadas reciban víctimas por derivación, pondrán a su disposición recursos para la atención integral, entre otros, alojamiento o albergue seguro; atención médica, sanitaria, psicológica o psiquiátrica; otros recursos sociales, educativos y de formación, así como recursos o acompañamiento para la inserción socio-laboral, asistencia jurídica; traducción o interpretación en el caso que la víctima no pueda comunicarse en español, sea extranjera o provenga de un pueblo originario.

4.10.- RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

4.10.1.-COMUNICACIONES

Las fuerzas del orden y de seguridad pública deberán mantener informados en todo momento al ministerio público o fiscalía, o a las oficinas de atención a la víctima del delito o a las autoridades competentes, sobre las incidencias de las que tengan conocimiento y que puedan afectar el contenido y alcance de las medidas de atención o protección.

El ministerio público o fiscalía y los tribunales, así como los Programas de Atención de Víctimas y Testigos, notificará a las víctimas toda actuación en la que se acuerden medidas de seguridad, así como su levantamiento o modificación.

4.10.2.- REUNIONES DE COORDINACIÓN

En cada circunscripción del territorio nacional o distrito judicial, se debería mantener una reunión de trabajo con la finalidad de realizar un seguimiento sobre las actuaciones relacionadas a la atención de víctimas del delito. La convocatoria será realizada por la autoridad nacional que haga las veces de ente coordinador.

A la reunión asistirá el personal de la oficina del ministerio público y fiscalía, los mandos policiales, las entidades de atención a víctima, los gobiernos locales, entidades de salud y asistencia social y cualquier otra organización que se considere relevante.

5

Servicios de Atención a Víctimas del Delito

5.- SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

5.1.-PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Las actuaciones de las instituciones deberán estar basadas en un enfoque de promoción y protección de los derechos humanos que priorice la asistencia de las víctimas y evite un empeoramiento de sus condiciones y la victimización secundaria.

Asimismo, las instituciones responsables deberán abordar la problemática de víctimas y testigos de una manera integral, en el caso de mujeres y niñas desde una perspectiva de género; y en caso de niños y niñas desde su interés superior; así como la edad, o vulnerabilidad, o la pertenencia a una etnia o pueblo originario, así como otras víctimas vulnerables en razón de su preferencia u orientación sexual.

Las instituciones que apliquen esta Guía podrán adoptar los siguientes lineamientos de actuación:

- 1) Garantizar que las víctimas conozcan sus derechos y deberes y que reciben la atención e información adecuada y especializada conforme a su ley;
- 2) Verificar que las víctimas comprenden los alcances de la protección que le brindan las leyes en dicho Estado;
- 3) Brindar asistencia multidisciplinaria por funcionarios y personal con formación adecuada;
- 4) Brindar asistencia a las víctimas y a su entorno familiar, en su caso, a un régimen alimenticio, de salud, educación y protección social razonablemente digno;
- 5) Garantizar que toda actuación de los funcionarios e instituciones nacionales no produzcan riesgos de victimización secundaria de las víctimas, reduciendo el sufrimiento causado por sus circunstancias y estableciendo medidas que favorezcan su recuperación y eviten experiencias traumáticas;
- 6) Brindar servicios que aseguren la recuperación y rehabilitación física, psicológica y emocional;
- 7) Protección de la privacidad e identidad de las víctimas.
- 8) Proyecto de vida y medidas a corto, mediano y largo plazo.

5.2.-RED O SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

Para efectos de coordinación, es recomendable que en cada Estado se establezca una Red o Sistema Nacional de Servicios de Atención a las Víctimas (en adelante "Red Nacional"). La Red Nacional podrá ser integrada por los diversos servicios de atención a víctimas del delito; por las instancias especializadas de atención de acuerdo a las particularidades de la víctima; y por los Programas de Protección de Víctimas y Testigos.

La Red Nacional coordinará con otras instancias o secretarías de Estado que brindan servicios de atención en salud, protección civil, educación y otras que se considere convenientes.

5.3.-COORDINACIÓN DE LA RED NACIONAL

En cada uno de los países, la Red Nacional será coordinada por la Institución con facultades para prestar servicios de atención a víctimas, que podrá ser denominada como autoridad coordinadora nacional. Un convenio será adoptado entre las instituciones participantes de la Red Nacional para establecer sus competencias coordinadoras en el marco de las atribuciones de la Red Nacional.

La instancia coordinadora nacional, convocará a los directores ejecutivos, o sus equivalentes, de cada una de las instituciones, instancias nacionales u oficinas de atención a la víctima, bajo cualquier denominación u ubicación nacional o territorial, y directores o gerentes del Programa de Protección de Víctimas y Testigos a integrar la Red Nacional, entre otras instituciones que presten servicios de atención a víctimas.

La coordinación entre instituciones de atención a víctimas podrá realizarse conforme a los siguientes objetivos generales:

- a) Establecer un enfoque de atención integral y atención diferencial a la víctima del delito, atendiendo sus derechos y sin que sea condición su participación en un eventual proceso penal;
- b) Fomentar la implementación del enfoque del interés superior de la víctima del delito, para que sea privilegiada y protegida en sus derechos e intereses, respetando su dignidad en todo momento, y dándole la atención diferenciada que requiera.
- c) Promover la cooperación, coordinación y la programación conjunta de las organizaciones nacionales relacionadas con la atención a las víctimas con la finalidad de preparar y aplicar estrategias y programas comunes;
- d) Asegurar una adecuada coordinación y división del trabajo de las organizaciones o entes nacionales basada en los mandatos y competencias básicas establecidas en la legislación interna, regional e internacional, con objeto de evitar la superposición innecesaria de esfuerzos, prevenir la victimización secundaria de las personas que acuden a solicitar asistencia y protección del Estado y de racionalizar las actividades para hacerlas más eficaces en función de la atención a la víctima; y,
- e) Apoyar al Programa de Protección de Víctimas y Testigos.

5.4.- REPRESENTACIÓN DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS EN LA RED NACIONAL

Las instituciones públicas que integran la Red Nacional serán representadas por su Titular o por el funcionario que éste designe, en los marcos que permita la legislación aplicable a cada institución.

5.5.-COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Las instancias de atención a las víctimas podrán efectuar las siguientes acciones mínimas:

- 1) Coordinar la asistencia médica, social, legal o psicológica acorde a las necesidades de las víctimas;
- 2) En el caso de los desplazamientos ocasionados por el delito, las instancias de protección civil deberán ser organizadas para que brinden toda la asistencia y atención necesaria de salud, alimentación, higiene, seguridad y la búsqueda y protección de un lugar en dónde puedan vivir y desarrollarse;
- 3) Atender con dignidad a toda víctima;
- 4) Adoptar medidas adecuadas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad y garantizar su seguridad, contra todo acto de intimidación y represalia así como la de sus familiares;
- 5) Informar a la víctima con claridad y sencillez del servicio institucional que se le brindará, los procedimientos y acciones dirigidas a proteger su integridad personal;
- 6) Proporcionar el servicio de acompañamiento a la víctima en la atención institucional;
- 7) Orientar a la víctima sobre los servicios en las áreas de atención a la salud, atención psicológica, asesoría legal y acompañamiento de trabajo social; en algunos se prevén servicios diversos como el área de cuidado de, o de entrevista a infantes, educativos, refugios y albergues, y seguridad, que ofrece la Red Nacional de protección a las víctimas del delito.

5.6.- FUNCIONES Y FACULTADES DE LA RED NACIONAL

Las instituciones integrantes de la Red Nacional podrán tener las siguientes funciones y facultades:

- 1) Establecer y suscribir convenios de cooperación que definan las áreas, las pautas, los protocolos de actuación y mecanismos de intervención y colaboración;
- 2) Levantar y preparar un inventario y mapa de servicios que prestan a las víctimas junto con sus recursos;
- 3) Integrar los servicios que prestan por medio de un plan de trabajo;
- 4) Establecer una cartilla única para la información sencilla y simple que pueda guiar al usuario sobre los servicios prestados;
- 5) Crear una página electrónica que explique, oriente e integre servicios y que además haga público toda información que no sea reservada o confidencial o datos personales de las víctimas cuya divulgación está prohibida;
- 6) Crear flujogramas de acceso a las víctimas, que sean sencillos y claros;

- 7) Establecer un sistema de acceso telefónico único de atención de emergencia y de información de servicios; o integrar los existentes;
- 8) Adoptar una política pública de atención a las víctimas del delito, con sus instrumentos;
- 9) Establecer una evaluación anual que revise y evalúe el funcionamiento de la Red Nacional de necesidad de continuidad del servicio y ponerlo a disposición del público sobre la base del acceso a la información pública;
- 10) Llevar un sistema integrado de estadísticas institucionales y de la Red Nacional, dirigido a levantar, sistematizar y analizar de manera permanente la información generada en materia de asistencia y protección a víctimas;
- 11) Gestionar recursos financieros, materiales o humanos que sean necesarios para mejorar los servicios de atención a la víctima;
- 12) Crear, establecer y ejecutar programas de atención a las víctimas;
- 13) Establecer vínculos de cooperación y coordinación con los programas de protección a víctimas y testigos;
- 14) Establecer un plan de trabajo con reuniones periódicas de una vez al mes, o cuando sea necesario, para revisar desde el punto de vista estratégico, los resultados de las actuaciones y con la visión de mejorar los servicios;
- 15) Adoptar su propio reglamento de actuaciones.

5.7.-POLÍTICA NACIONAL DE ATENCION Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

La Red Nacional podrá diseñar y emitir la Política Nacional de Atención y Protección a las víctimas del delito. Se podrán emitir políticas enfocadas a la protección de grupos vulnerables.

Las Políticas especializadas ya existentes podrán ser armonizadas con la Política Nacional.

La Política Nacional podrá ser evaluada por lo menos cada tres años, basándose en el ciclo de la violencia y delincuencia, así como en los datos de atención de las entidades

5.8.-EJECUCIÓN DE MEDIDAS DICTADAS EN SITUACIONES DE CONTINGENCIA PARA LA ASISTENCIA INTEGRAL DE LAS VÍCTIMAS

Para la ejecución de las medidas que se emitan en situaciones de contingencia, como los desplazamientos internos masivos de víctimas del delito, la Red Nacional podrá apoyarse en cualquier entidad estatal para atender incidentes.

El Ministerio de Justicia o la autoridad competente mantendrán el control de las operaciones de atención a las víctimas en situaciones de desplazamiento forzado ante hechos de delincuencia, con el fin que las acciones de respuesta lleguen oportunamente a los lugares requeridos.

El Ministerio de Justicia o la autoridad competente coordinarán las acciones correspondientes o en su caso, las respuestas oportunas a cualquier evento o situación de violencia.

5.9.-PLAN DE TRABAJO

La Red Nacional podrá diseñar su plan de trabajo, conteniendo las estrategias y acciones concretas para atender y proteger a la víctima, en el marco de la Política Nacional.

El plan de trabajo debería actualizarse permanentemente, realizando una revisión y evaluación anual.

5.10.-PERSONAL TÉCNICO

Cada institución de la Red Nacional pondrá a disposición sus recursos técnicos y profesionales para preparar planes, brindar capacitaciones, realizar estudios de victimología o criminología, entre otros.

5.11.- ATENCIÓN HOSPITALARIA DE VICTIMAS: DEBER DE ATENCIÓN

Conforme al ordenamiento nacional, es un deber de las personas atender a las víctimas del delito.

La red hospitalaria nacional será la principal responsable de atender a las víctimas del delito. Elaborando los protocolos y planes según se requiera en el caso de víctimas vulnerables, como violencia contra las mujeres, delitos contra la libertad sexual, hechos de violencia contra la niñez y adolescencia y trata de personas, entre otros.

5.12.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Las actuaciones administrativas de la Red Nacional se ajustarán a los principios de economía, proporcionalidad, celeridad, impulso de oficio, flexibilidad en los procedimientos, eficacia, verdad, enfoque, antiformalismo a favor de la víctima, actuaciones de buena fe y máxima protección a la víctima.



OEA

Más derechos para más gente

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

