

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA POLICÍA NACIONAL CIVIL EN EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

**“Enfrentando desafíos,
generando cambios”**







CONTENIDO

INTRODUCCIÓN		5
ANTECEDENTES	Protocolo de actuación para la Policía Nacional Civil en el abordaje de la Violencia Contra la Mujer	11
I.	Actuación de la Policía Nacional Civil para la protección de las Mujeres Víctimas de Violencia	9
II.	Comunicación entre las instituciones del Sistema de Justicia y la Policía Nacional Civil	27
III.	Comunicación de datos estadísticos	29





INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Gobernación como parte de las políticas que impulsa para erradicar la violencia contra la mujer, en un esfuerzo conjunto con la Policía Nacional Civil, ha elaborado un protocolo de actuación para el abordaje de la violencia contra la mujer.

Este instrumento busca mejorar la atención y efectividad para las mujeres sobrevivientes de violencia que acuden a la PNC para hacer valer sus derechos. Este ejercicio se realiza en virtud de que se han detectado falencias en la atención primaria que la policía brinda a las mujeres.

El protocolo recopila la normativa nacional e internacional legal aplicable a los casos de violencia contra la mujer y lo traduce en acciones prácticas paso a paso para ilustrar al Policía la forma en la que debe de intervenir sin transgredir la ley. Asimismo, reafirma a los miembros de PNC acerca de cual es la actuación que la ley regula y de las intervenciones oportunas que la sociedad espera para la protección efectiva de las mujeres.

Dentro de las actuaciones que regula el protocolo se puede enumerar:

1. Obligación de intervenir en situaciones de violencia contra la mujer.



2. Obligación de brindar atención a la víctima respetando sus derechos.
 3. Obligación de recibir la denuncia y elaboración del acta de denuncia.
 4. Obligación de realizar diligencias de investigación preliminar.
 5. Aprehensión por delito flagrante de violencia contra la mujer.
 6. Auxilio y protección a las víctimas cuando se encuentren dentro de dependencia cerrada, casa de negocio o recinto habitado (domicilio) al momento de la denuncia.
7. Actuación en el control y seguimiento de las medidas de seguridad.

La violencia contra la mujer en el ámbito privado es difícil de combatir por la autoridad pública, debido a que la intervención oportuna, habitualmente debe ser mediante el uso racional de la fuerza. Por ello, es necesario brindar a los policías este tipo de herramientas prácticas y legales que les permitan realizar intervenciones exitosas en estos casos.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA POLICÍA NACIONAL CIVIL EN EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Guatemala ha ratificado y aprobado los principales instrumentos internacionales y nacionales en materia de protección de Derechos Humanos de las mujeres, tales como:

Internacionales

1. La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, (conocida como CEDAW, por sus siglas en inglés) adoptada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1979, aprobada por el Decreto Ley 49-82 del 29 de junio de 1982 y ratificada el 8 de julio del mismo año.
2. La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "*Concisión de Belem do Para*", adoptada por la Organización de Estados Americanos (OEA) y aprobada por el Decreto 69-94 del Congreso de la República, ratificada en enero de 1995.



Nacionales

1. La Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer Decreto 22-2008, que tiene como objeto garantizar la vida, la libertad, la integridad, la dignidad, la protección y la igualdad de todas las mujeres ante la ley (artículo 1). Regula los delitos de femicidio (art. 6), violencia contra la mujer física, sexual o psicológica (art. 7) y violencia económica (art. 8).

2. La Ley de la Policía Nacional Civil establece en su artículo 9 que la institución policial es la 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.

Con el propósito de asegurar una atención efectiva a mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia, fortalecer el respeto de los derechos que tienen las víctimas en la atención primaria que brinda la Policía Nacional Civil en el Sistema de Justicia Penal y en armonía con la normativa



de protección de los Derechos Humanos de las mujeres, principalmente el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, se emiten los siguientes lineamientos de atención y servicio para todo el personal policial en los casos de violencia contra la mujer.





I. ACTUACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

A. Obligación de intervenir en situaciones de violencia contra la mujer

Todo miembro de la Policía Nacional Civil tiene la obligación de intervenir en los casos en que se vulnere el derecho de la mujer a una vida libre de violencia, en sus diferentes manifestaciones, tanto en al ámbito público como en el privado.

B. Obligación de brindar atención a la víctima respetando sus derechos

1. Tratar y atender a la mujer víctima sobreviviente de violencia con respeto a su dignidad y sus derechos humanos. La atención debe realizarse, hasta donde sea posible, por una persona del mismo sexo y en su propio idioma.
2. En caso de necesitar intérprete, se debe designar una persona que desempeñe tal función. De no contar con uno, coordinar con instituciones que cuenten con personal capacitado para tal efecto considerando siempre el principio de confidencialidad.



3. Informar a la víctima sobre sus derechos a:

- a. Solicitar medidas de seguridad ante el juzgado correspondiente
- b. Que el Ministerio Público le de seguimiento a su caso
- c. Que el Instituto de la Defensa Pública Penal le de asesoría legal y gratuita en caso no tenga abogado que le asesore, y
- d. Que se le brinde el apoyo necesario para que pueda acudir a la instancia correspondiente.

4. Proteger en toda circunstancia la integridad física y psicológica de la persona. Garantizar la seguridad de la víctima contra todo acto de intimidación y represalia. El o la oficial que atiende el caso deberá mantener una actitud imparcial, libre de prejuicios y sensible a la situación de trauma y dolor que produce la violencia.

5. Atender a toda víctima de violencia, se presente o no el documento que acredite el otorgamiento de medida de seguridad.

6. Proteger la privacidad e intimidad de la víctima. Deberá estar presente solamente el personal necesario. Si hay



otras personas ajenas al proceso, se les debe solicitar que desalojen la sala. Asimismo, se debe buscar un lugar digno en el que se pueda atender a las víctimas.

7. Informar y orientar a la víctima sobre las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que conforman la red de derivación de la localidad, que pueden brindarle asistencia y apoyo psicológico, social o legal en el seguimiento de su proceso por violencia contra la mujer.

8. Tener presente que la violencia contra la mujer está tipificada como delito, por lo que los procedimientos de mediación o conciliación están prohibidos para estos procesos judiciales.

9. Se prohíbe emitir o brindar recomendaciones morales o religiosas, opiniones y consejos personales en la atención a las mujeres víctimas de violencia.

10. Durante todo el procedimiento policial no se permitirá la concurrencia del presunto agresor, en el mismo espacio físico de la o las víctimas de violencia.

C. Obligación de recibir y elaborar el acta de denuncia

1. Siempre que una mujer acuda a denunciar actos de violencia física, psicológica, sexual, económica o de otra especie en



su contra, la denuncia se admitirá inmediatamente, sin importar la jurisdicción territorial de la sede policial.

2. Al recibir la denuncia por violencia se permitirá a la víctima, hablar sin ser interrumpida en su relato, procurando que la narración de los hechos sea lo más exhaustiva y detallada posible.

3. En el acta de la denuncia se consignarán:

a. Todos los datos que permitan realizar gestiones inmediatas que garanticen la vida, integridad y salud de la víctima, la de sus hijos e hijas y permitan la detención del agresor.

b. Los antecedentes del presunto agresor referente a denuncias previas o medidas de seguridad a favor de la víctima, si la misma pudiera expresarlo, se consignarán los tipos de violencia sufrida en otras ocasiones.

c. Cualquier otro delito en contra del agresor, o si existen medidas de seguridad a favor de otras personas que sean conocidos por la víctima.

4. Al realizarse la denuncia, los agentes a cargo, preguntarán a la víctima si previamente ha sufrido algún tipo de lesión física o psicológica, y si ha sido asistida en algún centro de salud o algún otro servicio de salud, privado o público; para que con posterioridad la Policía Nacional Civil o el Ministerio



Público soliciten información a esos servicios de salud. Si la víctima posee algún informe de asistencia médica, el mismo se podrá adjuntar a la denuncia.

5. También se le preguntará a la víctima si ha sido asistida en algún centro de asistencia social, instancias o centros de atención a la mujer, oficinas de atención a la víctima y, en caso afirmativo, se hará mención en la denuncia.

6. Si la víctima no desea ser trasladada al servicio médico forense del Ministerio Público, o en su caso, a un centro de servicio de salud. En el informe policial se describirán las lesiones que puedan apreciarse, y se hará mención de la negativa de la víctima a recibir asistencia médica. Esto se enviará al Ministerio Público para su conocimiento y seguimiento penal.

7. En caso de que la víctima necesitare y aceptare, la asistencia médica, será trasladada hacia el médico forense del Ministerio Público, a un centro asistencial o al Juzgado de Paz de turno. Para el seguimiento del proceso se coordinará el acompañamiento necesario y el apoyo para la víctima; y las víctimas colaterales.

8. En caso de una niña o adolescente víctima de violencia, se coordinará con los padres, encargados o en su defecto con la Procuraduría General de la Nación.



9. A la víctima se le brindará la copia de la prevención policial (informe policial) correspondiente.

D. Obligación de realizar diligencias de investigación preliminar.

1. La Policía Nacional Civil tendrá la obligación de realizar acciones de averiguación para determinar la existencia y establecer la intensidad de la situación de riesgo para las víctimas, con el objeto de coadyuvar a la determinación de las medidas de seguridad que deban adoptarse según sea el caso.

2. Verificar la existencia de intervenciones policiales y/o denuncias anteriores en relación con la víctima o el presunto agresor, así como los antecedentes de este último.

3. Comprobar la existencia de medidas de seguridad otorgadas con anterioridad por la autoridad judicial en relación con las personas implicadas. A estos efectos y en todos los casos, se procederá a consultar los datos existentes en el Registro de Medidas de Seguridad de la sede policial de la localidad.

4. Recabar información de los vecinos y personas del entorno familiar, laboral, escolar, entre otros, acerca



de cualquier hecho de violencia anterior por parte del presunto agresor, así como, de su personalidad y posibles adicciones. Esto en cumplimiento del artículo 10, inciso a, de la Ley de la Policía Nacional Civil.

5. La prevención policial (informe policial) debe incluir la mayor cantidad de datos que puedan llevar a la identificación, localización y control del presunto agresor, por ejemplo: procedencia, relaciones sentimentales, teléfonos, domicilios, trabajos, lugares frecuentados, vehículos, fotografías, cintas de vídeo, entre otros; de tal forma que se garantice su posterior citación ante el órgano judicial.

E. Aprehensión por delito flagrante de violencia contra la mujer

1. El personal de la Policía Nacional Civil deberá aprehender a quien sorprenda en delito flagrante, durante patrullaje de rutina, operativo policial, por denuncia o investigación.
2. Se entiende que hay flagrancia cuando la persona¹:
 - a. Es sorprendida en el momento mismo de cometer el delito.

1. Art. 257 Código Procesal Penal



- b.** La persona es descubierta instantes después de ejecutado el delito, con huellas, instrumentos o efectos del delito que hagan pensar y fundadamente que acaba de participar en la comisión del mismo.
3. Cuando la situación de riesgo y/o los hechos en cualquier lugar, dentro o fuera de la vía pública (en el ámbito público o privado) sean constitutivos de un delito de violencia contra la mujer se procederá a la aprehensión y se conduce al aprehendido al juzgado competente de forma inmediata en un plazo que no exceda de seis horas. Simultáneamente se debe informar al Ministerio Público.
4. En caso de sorprender a un menor de edad cometiendo un hecho delictivo contra la mujer en horas hábiles se le traslada al Juzgado de la Niñez y Adolescencia en Conflicto con la Ley Penal, de suceder en horas inhábiles se trasladarán al Juzgado de Paz, y simultáneamente se informará al Ministerio Público.

F. Auxilio y protección a las víctimas cuando se encuentren dentro de dependencia cerrada, casa de negocio o recinto habitado (domicilio) al momento de la denuncia

1. Para el ingreso y registro en una dependencia cerrada, casa de negocio o recinto habitado, el artículo 190 del Código



Procesal Penal, indica que se requerirá orden escrita de juez ante quien penda el procedimiento.

2. La Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, indica que es obligación de la Policía Nacional Civil:

a. Socorrer

b. Prestar protección a las personas agredidas, **aún cuando se en cuentren dentro de su domicilio** al momento de la denuncia, de acuerdo a lo estipulado en los artículos 208 y 436 del Código Penal ².

3. El artículo 208 del Código Penal establece las excepciones a la comisión del delito de allanamiento, indicando que **NO SE SANCIONARÁ PENALMENTE** al que **INGRESA** en morada ajena **para evitar un mal grave a los moradores o a un tercero**.

4. Se establecen como excepciones para las que **no es necesaria orden de juez, los siguientes casos:**

a. Si por incendio, inundación, terremoto u otro estrago semejante, se hallare amenazada la vida o la integridad física de quienes habiten el lugar.

² Artículo 10, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar



- b. Cuando se denunciare que personas extrañas han sido vistas mientras se introducían en un lugar y existan indicios manifiestos de que cometerán un delito.
- c. Si se persigue a una persona para su aprehensión, por suponersele participe de un hecho grave.

d. Cuando voces provenientes de un lugar cerrado anuncien que allí se está cometiendo un delito o desde él se pida socorro.

5. Posterior a la realización del allanamiento (sin orden de juez) deberá redactarse un informe en donde se indiquen detalladamente las causas que motivaron la acción, el nombre y la firma de la persona que autorizó el ingreso, el cual será remitido al juzgado penal de la localidad, y al Ministerio Público.

6. Se procederá a la incautación de las armas y/o instrumentos peligrosos que pudieran hallarse en el recinto familiar o en poder del presunto agresor. En el caso en que el presunto agresor deba portar armas debido a su puesto de trabajo, bien por pertenecer a las fuerzas y cuerpos de seguridad, o por desarrollar su labor en el ámbito de la seguridad privada, **DEBERÁ** informarse al superior jerárquico de aquel, de los hechos en los que se ha visto implicado. Toda arma incautada deberá remitirse al depósito correspondiente



y ponerse a disposición del Órgano Jurisdiccional competente.

7. Se consigna al aprehendido y se remite la prevención policial al Juzgado Penal de la localidad y se enviará una copia al Ministerio Público.

G. Actuación en el control y seguimiento de las medidas de seguridad

El personal de la Oficina de Atención a la Víctima o el personal responsable delegado por la Dirección General de la Policía Nacional Civil en la localidad, dará seguimiento y control de las medidas de seguridad otorgadas por juez competente a la víctima de violencia contra la mujer.

1. Cuando la mujer víctima acude a la Policía Nacional Civil, con una resolución judicial de medidas de seguridad, para el seguimiento de las mismas se deberá:

- a.** Asegurar que la víctima sea informada de forma clara y accesible sobre el contenido, tramitación y efectos de las medidas de seguridad; así como de los servicios sociales, oficinas de atención a la víctima y de las instancias de la red de derivación de la localidad que se encuentran a disposición.



- b.** Dar cumplimiento al contenido de la parte dispositiva de la resolución judicial y adoptar las acciones policiales de protección adecuadas a la situación de riesgo en el caso concreto, por ejemplo: las rondas en determinadas horas y lugares; vigilancia policial no continuada, etcétera.
2. Al agresor se le prevendrá:
- a.** Sobre la medida de seguridad a la que está sujeto,
 - b.** El tiempo de duración,
 - c.** Las consecuencias del incumplimiento, y
 - d.** Se solicitará que firme de enterado o en caso de que no sepa leer y escribir coloque su huella dactilar. Si se niega a firmar será necesario razonar su negativa.
3. Elaborar un informe para el juzgado del cual emanan las medidas de seguridad, sobre la prevención que se le hizo al sindicado o victimario.
4. Establecer las condiciones para garantizar el traslado y apoyo de la víctima. Delegar los elementos necesarios para el debido diligenciamiento de las medidas de seguridad:



- a.** Para poder obtener el menaje de casa, se deberá:
 - i.** Informar al victimario de la medida a favor de la víctima, para que permita extraer lo autorizado por el Juez.
 - ii.** La víctima, podrá extraer en ese momento el menaje de casa que le corresponde.
- b.** Para lograr la restitución de menores:
 - i.** Informar al victimario o persona que tenga en su poder a los menores.
 - ii.** Se trasladará a los menores al destino que establezca la persona que ejerce la patria potestad o quien designe la orden judicial.
 - iii.** Cumplida la medida, firma de enterado el victimario. Si en caso se negare a firmar se razonará la negativa.
- c.** Para realizar el desalojo del agresor del lugar de residencia, se procederá de la siguiente manera:
 - i.** Se informará al victimario de la medida de desalojo y se le indicará que debe cumplirse.



- ii.** Se solicitará que firme de enterado, o en caso de que no sepa leer y escribir coloque su huella dactilar. Si se niega a firmar, habrá que razonar la negativa.
- iii.** Se procederá con el desalojo del victimario del domicilio
- iv.** Si el victimario muestra oposición, no firma, ni desaloja el domicilio:
 - 1. Se razonará la orden y se informará inmediatamente al Juez.
 - 2. El Juez emite nueva orden facultando a la Policía Nacional Civil a desalojar al victimario.
 - 3. Se procederá al desalojo del victimario con nueva orden.
- d.** Para realizar la restitución del domicilio:
 - i.** Se informará al victimario sobre la medida de restitución y se le solicitará que firme de enterado, en caso no sepa leer y escribir que coloque su huella dactilar. Si se negare a firmar se razonará la negativa.
 - ii.** Se restituye a la víctima en su hogar.



iii. Se deben coordinar medidas de seguridad perimetral para la víctima.

5. En caso de incumplimiento por el agresor de la medida de seguridad de alejamiento se produce un incremento objetivo de la situación de riesgo para la víctima, por lo que se procederá a la inmediata detención del infractor por delito de *desobediencia*³, o por el *delito de desacato a la autoridad*⁴, dependiendo de sus acciones. El detenido debe ser puesto a disposición judicial en el plazo legal de seis horas de forma urgente, acompañado del informe policial correspondiente. Esta actuación se comunicará al Ministerio Público.

6. Establecer mecanismos que permitan una comunicación fluida y permanente entre la o las víctimas y la sede policial más cercana, con objeto de disponer inmediatamente de

3 Artículo 414 Código Penal. Desobediencia. Quien desobedeciere abiertamente una orden de un funcionario, autoridad o agente de autoridad, dictada en el ejercicio legítimo de las atribuciones, será sancionado con multa de cinco mil a cincuenta mil quetzales.

4 Artículo 412 Código Penal. Desacato a la autoridad. Quien amenazare, injuriare, calumniare o de cualquier otro modo ofendiere en su dignidad o decoro, a una autoridad o funcionario en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de ella, será sancionado con prisión de seis meses a dos años.



los datos necesarios para valorar la situación de riesgo en cada momento. Y a tal efecto, siempre que sea posible, se asignará dicha función a personal policial con formación especializada en la asistencia y protección de las víctimas. Se facilitará a la víctima un número telefónico de contacto directo y permanente para su atención.



II. COMUNICACIONES ENTRE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA DE JUSTICIA Y LA POLICÍA NACIONAL CIVIL

La Policía Nacional Civil cumplirá con informar sobre las circunstancias que puedan afectar a la seguridad de las víctimas, fortaleciendo así la comunicación entre el Ministerio Público, el Organismo Judicial y el Instituto de la Defensa Pública Penal de cada localidad, por lo que deberá:

1. Remitir de forma inmediata al Ministerio Público toda denuncia en materia de violencia contra la mujer.
2. Brindar asistencia y trasladar a la víctima que requiera medidas de seguridad, para que acuda al juzgado del lugar de la comisión de los hechos, sin perjuicio de que por razón de urgencia se presente en lugar distinto al de comisión de los hechos.
3. Informar a la autoridad judicial que emitió la medida de seguridad, al Ministerio Público o a la Unidad de Atención a la Víctima del Instituto de la Defensa Pública Penal, si fuese el caso, de las incidencias de que tenga conocimiento y que puedan afectar al contenido o alcance de las medidas de seguridad brindadas.





III. COMUNICACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS

La Policía Nacional Civil tiene la obligación de registrar las denuncias de violencia intrafamiliar⁵ y de violencia contra la mujer⁶, información que debe ser centralizada por las instancias encargadas del tema: Servicio de Atención a la Víctima: Violencia Intrafamiliar y Sección de Equidad de Género: Violencia contra la Mujer. Con la finalidad de rendir informes periódicos sobre datos relativos a la repercusión territorial de la violencia contra la mujer y violencia intrafamiliar. Esta información se debe comunicar a Estadística Judicial y al Instituto Nacional de Estadística (INE) respectivamente.

⁵ Art. 5 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar

⁶ Art. 20 Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer

