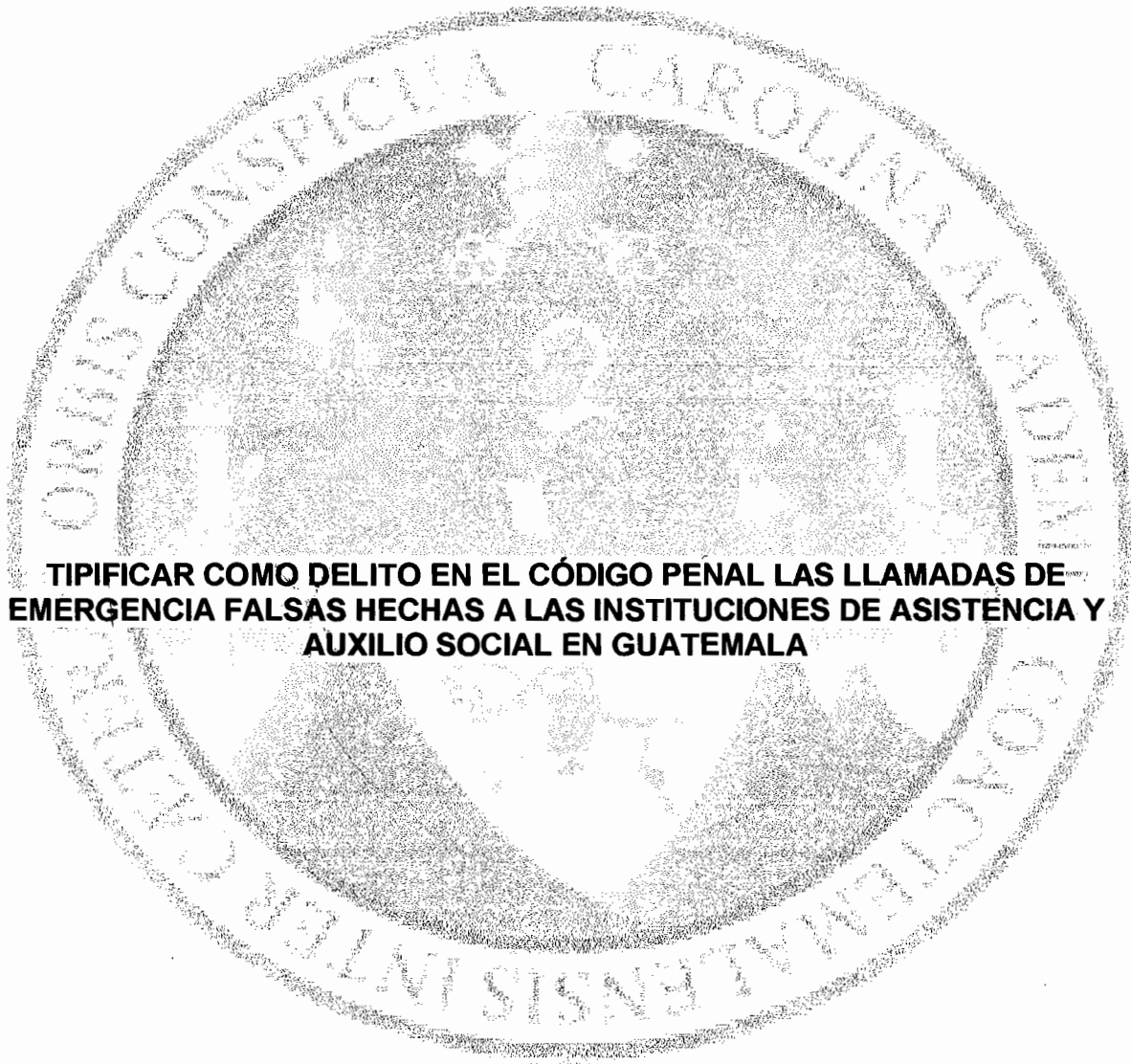


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



TIPIFICAR COMO DELITO EN EL CÓDIGO PENAL LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA FALSAS HECHAS A LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y AUXILIO SOCIAL EN GUATEMALA

LAURA VIRGINIA RAMÍREZ MÉRIDA

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2014

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**TIPIFICAR COMO DELITO EN EL CÓDIGO PENAL LAS LLAMADAS DE
EMERGENCIA FALSAS HECHAS A LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y
AUXILIO SOCIAL EN GUATEMALA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

LAURA VIRGINIA RAMÍREZ MÉRIDA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, octubre de 2014

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: MSc. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL I: Lic. Luis Rodolfo Polanco
VOCAL II: Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III: Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV: Br. Mario Roberto Méndez Alvarez
VOCAL V: Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO: Lic. Luis Fernando López Díaz

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

PRIMERA FASE:

Presidente: Lic. Edwin Giovanni Castro Dávila
Secretario: Lic. Cesar Gabriel Siliezar García
Vocal: Lic. Erick Rolando Mellini López

SEGUNDA FASE

Presidente: Lic. Eduardo Samuel Camacho de la Cruz
Secretaria: Licda. Mayra Yojana Veliz López
Vocal: Licda. Coralia Carmina Contreras Pérez de Aragón

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido en la Tesis”. (Artículo 43 de Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 14 de mayo de 2014.

Atentamente pase al (a) Profesional, MARIO EFRAIN ROJAS
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
LAURA VIRGINIA RAMÍREZ MÉRIDA, con carné 200815813
 intitulado TIPIFICAR COMO DELITO EN EL CÓDIGO PENAL LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA FALSAS
HECHAS A LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y AUXILIO SOCIAL EN GUATEMALA..

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción 15 / 05 / 2014 f)

Asesor(a)
Lic. Mario Efraim Rojas
ABOGADO Y NOTARIO





Tax
CENTRAL
AMERICA

Guatemala, 29 de julio de 2014

Dr. Bonerge Amílcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Doctor Bonerge Mejía:



De conformidad con la resolución del catorce de mayo de dos mil catorce emitida por la Unidad de Asesoría de Tesis, por medio de la cual fui nombrado asesor de tesis de la bachiller LAURA VIRGINIA RAMÍREZ MÉRIDA, quien se identifica con carné universitario No. 200815813, en la elaboración de su trabajo de tesis de grado intitulado "TIPIFICAR COMO DELITO EN EL CÓDIGO PENAL LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA FALSAS HECHAS A LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y AUXILIO SOCIAL EN GUATEMALA", procedo a emitir el presente dictamen y en consecuencia detallo las siguientes observaciones:

- a) El contenido científico y técnico del trabajo de tesis realizado por la estudiante expone el tema de las llamadas falsas de emergencia y de la necesidad de tipificar dicha conducta como ilícita en el Código Penal de Guatemala. El trabajo se desarrolla en cuatro capítulos en los cuales se logra una exposición certera respecto de dicho derecho, de las entidades que lo protegen y de los instrumentos que lo regulan, tanto nacionales como internacionales.
- b) Los métodos y técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación corresponden, tal como se propuso en el plan de investigación previamente aprobado, los métodos analítico y sintético; además en el procedimiento empleado se utilizaron estudios doctrinarios, de legislación nacional y comparada.
- c) Respecto a la redacción, se considera que además de cumplir con los requerimientos académicos de la Unidad de Asesoría de Tesis, es apropiada con la finalidad del trabajo de investigación realizado, se ha empleado la terminología jurídica adecuada y por medio de los capítulos, se ha expuesto de forma clara el propósito de tipificar las llamadas falsas de emergencia en el país.
- d) La contribución científica del tema presentado, consiste en la creación de bases técnicas y aspectos legales a tomar en cuenta para poder tipificar como delito las llamadas de emergencia falsas. En el trabajo de investigación se

manifiestan los fundamentos doctrinarios y legales que fundamentan la tesis planteada y revelan la necesidad de su tipificación.

e) La conclusión discursiva expuesta por la bachiller, conciertan con los requerimientos científicos y con el Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público. Así mismo se observa que dicha conclusión es oportuna, pragmática y de relevancia jurídica, de modo que logra presentar los más esenciales aportes respecto al tema tratado y en especial, concretizan los fundamentos que demuestran fehacientemente que tipificar como delito en el Código Penal las llamadas de emergencia falsas reduce favorablemente el alto índice de falsas alarmas que se reportan diariamente a las instituciones de asistencia y auxilio social, las cuales causan daños y perjuicios a la sociedad.

f) Del análisis del estudio presentado, en relación a las fuentes bibliográficas utilizadas, se deduce su oportuno empleo a través de la consulta de diversos textos doctrinarios y artículos científicos en materia de derechos humanos a nivel nacional e internacional, permitiendo la formulación de las afirmaciones científicas elaboradas, brindando un fundamento argumentativo suficiente y fortaleciendo la tesis presentada por la estudiante.

g) Declaro que con la señorita Laura Virginia Ramírez Mérida no me une relación ni parentesco alguno dentro de los grados que la ley contempla.

En definitiva, el contenido del trabajo de tesis se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos exigidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público; razón por la cual emito **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto de continuar con el trámite correspondiente, para su posterior evaluación por el tribunal examinador en el examen público de tesis, previo a optar al grado académico correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Lic. María Chait Roca
ABOGADO Y NOTARIO

c.c. Archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 29 de agosto de 2014.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante LAURA VIRGINIA RAMÍREZ MÉRIDA, titulado TIPIFICAR COMO DELITO EN EL CÓDIGO PENAL LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA FALSAS HECHAS A LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA Y AUXILIO SOCIAL EN GUATEMALA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/sr/s.

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
DECANATO
GUATEMALA, C. A.

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
SECRETARIA
GUATEMALA, C. A.





DEDICATORIA

A DIOS:

Ser supremo, creador del cielo y de la tierra, a quien reconozco en cada momento de mi vida, quien me ha dotado de su sabiduría, inteligencia y conocimiento, y me ha brindado su protección y su gran amor.

A MI MADRE:

Julia Jeannette Mérida Sierra, por ser una mujer virtuosa, una madre abnegable, por su admirable esfuerzo y valentía en sacar adelante a sus hijos, y por su inmenso amor, comprensión y apoyo, todo lo que soy es gracias a usted. La amo

A MI PADRE:

Nicolás Ramírez Díaz por su gran valentía, valor, amor, cariño sincero y celebrar mis triunfos.

A MI HERMANO:

Walter Ramírez Mérida, por su incomparable amor fraternal y brindarme su apoyo incondicional, por celebrar mis triunfos como suyos, y porque seguir tus pasos ha sido mi prioridad, porque eres un hombre de éxito y de buen corazón a quien admiro y respeto bastante.

A MI ABUELITA:

Laura Estela Sierra Ruíz, por su dulce amor y sabios consejos que me han guiado en mi camino.



A ERICK ORANTES GARCÍA: Por el gran amor que nos une, por ser la alegría de mi corazón, por brindarme su apoyo en todo momento, por ser muy esencial en mi vida y por impulsarme y acompañarme a recorrer los caminos de la vida.

A FRANCISCO MENDIETA: Por su motivación y apoyo durante el transcurso de mi carrera y de mi vida, por su cariño sincero, a quien le estoy eternamente agradecida.

A MI FAMILIA: Por ser una gran bendición de Dios, por el amor que compartimos y nuestra unión.

A MIS AMIGOS: Por todas nuestras alegrías y tristezas compartidas, por brindarme su apoyo y su cariño, por ser mi agradable compañía y darme ánimos para seguir adelante.

A: La Gloriosa y Tricentenario Universidad de San Carlos de Guatemala, mi alma mater, de quien me siento orgullosa de pertenecer.

ESPECIALMENTE A: La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y a sus distinguidos catedráticos.

AGRADEMIENTO A: La Policía Nacional Civil y al Cuerpo de Bomberos Voluntarios y Municipales por su colaboración.



PRESENTACIÓN

Se efectuó una investigación cuantitativa del entorno jurídico, económico y social que permitió determinar el alto índice de llamadas que reportan falsas alarmas a los centros de llamadas de emergencia de las instituciones de socorro y seguridad, lo que afecta la calidad de un buen servicio que se pueda brindar, provocando gastos innecesarios en los recursos económicos de instituciones que prestan servicios de emergencia, atentando contra la vida de los elementos de las unidades de esas instituciones, y que dichas llamadas también son realizadas por delincuentes para desviar la atención de los agentes, justificando con ello la necesidad de tipificar en el Código Penal guatemalteco el delito de llamadas falsas de emergencia hechas a las instituciones de asistencia y auxilio social, lo que hace que esta investigación sea rama del derecho penal, ya que hace referencia a la protección de un bien jurídico tutelado que el Estado debe de garantizar.

La delimitación geográfica de la investigación se realizó dentro del perímetro urbano de la ciudad capital. El ámbito temporal comprendió los años 2012-2014, con el cual se pretendió examinar la actividad de la central de llamadas de emergencia de las instituciones relacionadas, y verificar las estadísticas en cuanto a las llamadas de emergencia falsas.

El aporte académico que se pretende es lograr concientizar sobre la importancia que requiere la creación de una norma jurídica que regule y tipifique las llamadas falsas de emergencia que se realizan frecuentemente, y así disminuir favorablemente el alto índice preocupante de llamadas falsas de emergencia.



HIPÓTESIS

Los altos índices de llamadas de emergencia falsas que reciben las instituciones de asistencia y auxilio social diariamente en sus centros de atención de llamadas, afectan gravemente a la sociedad guatemalteca ya que con ellas se dejan de atender llamadas de personas que realmente ameritan de un servicio urgente, perjudicando a su vez los recursos económicos de instituciones que prestan servicios de asistencia, o en el peor de los casos se producen accidentes de las unidades de dichas instituciones que puede provocar la muerte de alguno de sus elementos, y no obstante a ello es utilizado el servicio de emergencia para desviar la atención de los agentes policiales por parte de personas que se dedican a delinquir para realizar fechorías, por lo que dicha problemática puede reducirse mediante su tipificación en el Código Penal Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala, contribuyendo con ello a optimizar los recursos económicos de dichas instituciones y a mejorar la calidad del servicio que esas instituciones brindan a la sociedad.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para comprobar la hipótesis planteada se utilizó el método analítico que consistió en separar las partes del todo, para estudiar de forma extensiva de cada uno de sus elementos, así como la relación entre sí y con el todo, método comparativo para realizar una comparación de doctrinas, instituciones y legislación nacional del tema investigado con doctrinas, instituciones y legislación internacional, el método deductivo que permitió pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares, el método inductivo en el que se estableció los casos particulares referentes al tema investigado y así poder llegar a formular una regla de carácter general. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron: la técnica bibliográfica, las documentales en cuanto al material que se recopilara para el desarrollo de la investigación, y entrevistas dirigidas a los voceros de los cuerpos de socorro y seguridad, al finalizar la investigación, se estableció que es necesario tipificar como delito en el Código Penal guatemalteco las llamadas de emergencia falsas hechas a las instituciones de asistencia y auxilio social contribuyendo con ello a optimizar los recursos económicos de dichas instituciones y a mejorar la calidad del servicio que esas instituciones brindan a la sociedad. Por lo que la hipótesis plantada ha sido comprobada al utilizar los métodos y técnicas de investigación adecuados con el problema.



ÍNDICE

Pág.

Introducción.....i

CAPÍTULO I

1. Derecho penal	1
1.1 Definición de derecho penal	2
1.1.1 Principios.....	2
1.1.2 Contenido del derecho penal	4
1.1.3 Fines del derecho penal	4
1.1.4 Características	5
1.1.5 Partes del derecho penal	6
1.1.6 Fuentes del derecho penal.....	7
1.2. Ley penal.....	8
1.2.1 Definición	8
1.2.2 Principios.....	9
1.2.3 Características	11
1.2.4 Interpretación de la ley penal	13
1.2.5 Ámbito de validez de la ley penal.....	15
1.2.1.1 Ámbito temporal de la ley penal.....	15
1.2.1.2 Ámbito espacial de la ley penal	16
1.3 Delito	17
1.3.1 Definición de delito	17
1.3.2 Teoría general del delito.....	18
1.3.3 Corrientes de la teoría general del delito.....	18
1.3.4 Elementos del delito o de la teoría general del delito.....	19
1.3.5 El iter criminis.....	21
1.4 Pena	22



	Pág.
1.4.1 Definición de la pena.....	22
1.4.2 Naturaleza jurídica de la pena.....	23
1.4.3 Fines de la pena	23
1.4.4 Clasificación de las penas.....	23
1.4.4.1 Penas principales	24
1.4.4.2 Penas accesorias	24

CAPÍTULO II

2. Instituciones de auxilio y asistencia social.....	25
2.1 Policía Nacional Civil	25
2.1.1 Origen y evolución histórica de la Policía Nacional Civil	26
2.1.2 Funciones.....	27
2.1.3 Organización administrativa	28
2.1.4 Finalidad.....	29
2.1.5 Regulación legal.....	29
2.2 Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.....	30
2.2.1 Origen y evolución histórica de los Bomberos Voluntarios.....	30
2.2.2 Miembros	31
2.2.3 Organización administrativa	32
2.2.4 Finalidad.....	33
2.2.5 Regulación legal.....	33
2.3 Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales	33
2.3.1 Origen y evolución histórica de los Bomberos Municipales.....	34
2.3.2 Funciones.....	35
2.3.3 Organización administrativa	36
2.3.4 Finalidad.....	36



CAPÍTULO III

	Pág
3. Sistemas de llamadas.....	37
3.1 Sistema de llamadas de emergencia.....	38
3.2 Historia del centro de llamadas de emergencia.....	41
3.3 Antecedente histórico del centro de llamadas de emergencia de las instituciones principales de auxilio en Guatemala.....	42
3.4 Estructura y funcionamiento de los centros de llamadas de emergencia de la Policía Nacional Civil, Bomberos Municipales y Bomberos Voluntarios.....	44

CAPÍTULO IV

4. Llamadas de emergencia atendidas por las instituciones de asistencia y auxilio social en Guatemala	45
4.1 Priorización de las llamadas de emergencia	50
4.2 Llamadas de emergencia falsas realizadas a las instituciones de asistencia y auxilio social.....	51
4.2.1 Consecuencias de las llamadas de emergencia falsas hechas a los centros de llamadas	55
4.2.2 Delito de llamadas de emergencia falsas regulado en la legislación internacional	57
4.3 Necesidad de tipificar en el Código Penal de Guatemala las llamadas de emergencia falsas	64
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	67
ANEXOS	69
BIBLIOGRAFÍA.....	77



INTRODUCCIÓN

Durante el transcurso de la investigación del presente trabajo de tesis se recopiló y analizó información sobre las llamadas de emergencia que son recibidas por los centros de llamadas de las instituciones que prestan los servicios de auxilio y asistencia social, enfocándose primordialmente en las llamadas que reportan hechos de peligro que resultan ser falsos, ya que estas representan un alto índice del total de llamadas que son atendidas, y que provocan gastos innecesarios en los recursos económicos al desplazar unidades en auxilio, no obstante a ello dañan la calidad de la prestación del servicio a personas que realmente ameritan la asistencia médica o policial. Esto hace necesario tomar las medidas respectivas, implementándose nuevos mecanismos para reducir esas llamadas de emergencia falsas de persona cuya conducta es digna de reproche social y se determinó que efectivamente cabe la injerencia del derecho penal.

La hipótesis que se planteó fue que los altos índices de llamadas de emergencia falsas que reciben las Instituciones de Asistencia y Auxilio Social en sus centros de llamadas se pueden reducir mediante su tipificación en el Código Penal de Guatemala, contribuyendo con ello a optimizar los recursos económicos de dichas instituciones y a mejorar la calidad del servicio que brindan a la sociedad y se determinó los beneficios que trae consigo tipificar las llamadas de emergencia falsas que se realizan a las instituciones de socorro y seguridad, el cual se alcanzó de manera satisfactoria pues su tipificación en el Código Penal guatemalteco representa la disminución de dichas llamadas de emergencia falsas.



La presente tesis contiene cuatro capítulos: el capítulo primero se refiere al estudio y ciencia del derecho penal, el capítulo segundo se refiere a las instituciones de asistencia y auxilio social, los antecedentes históricos para una mayor comprensión de esas instituciones, su organización, funciones, atribuciones, finalidad y regulación legal, el capítulo tercero refiere acerca de los sistemas de llamadas en un aspecto general y los sistemas de llamadas de emergencia de cada institución de auxilio social, y el capítulo cuarto se refiere al problema principal de la presente tesis, y son las llamadas de emergencia falsas que son atendidas diariamente en los centros de llamadas de las instituciones que prestan el servicio de auxilio y asistencia social, sus consecuencias que dichas llamadas ocasionan a la sociedad y la necesidad de su tipificación en el Código Penal.

Los métodos de investigación que se aplicaron fueron: el método analítico que consistió en separar las partes del todo, para estudiar de forma extensiva cada uno de sus elementos, así como la relación entre sí y con el todo, se aplicó el método deductivo que permitió pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares, el método inductivo en el que se estableció los casos particulares referentes al tema investigado y así poder llegar a formular un principio o regla de carácter general, las técnicas que se aplicaron fueron bibliográficas, documentales, utilización de tecnología, entrevista y se aplicaron las técnicas jurídicas para la interpretación de la legislación.



CAPÍTULO I

1. Derecho penal

El Derecho penal ha surgido desde tiempos muy remotos, y ha servido como instrumento para regular la conducta del ser humano y conservar el orden jurídico por medio de la protección social contra el delito, cuya principal función es la protección de los bienes jurídicos.

1.1 Definición de derecho penal

El derecho penal se ha desarrollado a través de la historia y diversos autores y tratadistas han definido esta rama del derecho trascendental, entre los cuales se cita a Héctor Aníbal de León Velasco y José Francisco de Mata Vela en su obra Derecho Penal Guatemalteco definiéndolo en forma bipartita de la siguiente manera:

➤ Derecho penal desde el punto de vista subjetivo:

“Es la Facultad de imponer penas que tiene el Estado como único ente soberano; es el derecho del Estado a determinar los delitos, señalar, imponer y ejecutar las penas correspondientes o las medida de seguridad en su caso”¹.

Es decir que desde ese punto de vista la importancia radica en el sujeto, en este caso el sujeto es el Estado quien tiene plena potestad para crear delitos (Congreso de la República), imponer penas y/o medidas de seguridad (Organismo Judicial) y ejecutar dichas penas (Organismo Ejecutivo). De esa forma cada organismo cumple una función específica y en su conjunto uno general.

¹ De León Velasco, Héctor Aníbal y José Francisco de Mata Vela. **Derecho penal guatemalteco.** Pág. 4



➤ Derecho penal desde el punto de vista objetivo:

“Es el conjunto de normas jurídico-penales que regulan la actividad punitiva del Estado; que determinan en abstracto los delitos, las penas y las medidas de seguridad”² lo importante en esta definición se encuentra en las normas jurídico-penales, dichas normas se instituyen en leyes que regulan lo concerniente en materia penal.

Derecho penal

También es definido el derecho penal como: “La rama del saber jurídico, mediante la interpretación de las leyes penales, propone a los jueces un sistema orientador de decisiones que contiene y reduce el poder punitivo para impulsar el progreso del estado Constitucional del Estado”³

En ese orden de ideas tenemos que el derecho penal es el conjunto de normas jurídicas, principios, instituciones y doctrinas que regula la actividad del Estado en cuanto la creación de delitos, imposición de penas y/o medidas de seguridad, y la ejecución de las mismas cuando se ha dictado sentencia.

1.1.1 Principios del derecho penal

Como principio se entiende las nociones básicas o fundamentales que orientan e inspiran a la creación, interpretación y aplicación de las normas jurídicas.

En Guatemala existe diversos criterios de lo que son los principios que inspiran el derecho penal y se clasifica de la siguiente forma:

² Ibid., Pág. 4

³ Zaffaroni, Eugenio Raúl. **Derecho Penal parte general**. Pág. 5



Principios del derecho penal desde el punto de vista constitucional:

- a) Principio de legalidad: Constituye que ninguna persona puede ser penado por un hecho que no este dispuesto como delitos o faltas en la ley penal y a su vez no debe imponerse una pena que no este previamente establecida en la ley, de conformidad con el Artículo 16 de la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 1 del Código Penal y Artículo 2 del Código Procesal Penal. Este principio impone un límite al Estado para que se pueda aplicar una verdadera justicia.
- b) Principio de presunción de inocencia: Consiste en que toda persona sindicada o acusada de un hecho delictivo es inocente mientras que en sentencia firme no se le haya declarado responsable del hecho cometido. El cual se fundamenta en el Artículo 14 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Artículo 14 del Código Procesal Penal.

La doctrina clasifica a los principios de la siguiente manera:

- a) Principio de legalidad: Constituye que ninguna persona puede ser penado por un hecho que no este dispuesto como delitos o faltas en la ley penal y a su vez no debe imponerse una pena que no este previamente establecida en la ley, de conformidad con el Artículo 16 de la Constitución Política de la Republica de Guatemala, Artículo 1 del Código Penal y Artículo 2 del Código Procesal Penal. Cabe recalcar que el legislador quiso proteger el espíritu de tal principio que lo dejo plasmado como garantía en la norma legal.



- b) Principio de culpabilidad: Al igual que el principio de inocencia, este principio establece que toda persona a quien se le imputa la comisión de un hecho penalmente relevante deberá ser tratada como inocente mientras que en sentencia firme debidamente ejecutoriada no se le haya declarado responsable del hecho.
- c) Principio de intervención mínima del Estado: El Organismo Legislativo al momento de criminalizar conductas debe de observar que sea de mayor gravedad, y que genere gran impacto social. “El poder punitivo del Estado debe estar regido y limitado por el principio de intervención mínima. Con esto quiero decir que el derecho penal sólo debe intervenir en los casos de ataques muy graves a los bienes jurídicos más importantes”.⁴ Es decir que no se pueden sancionar conductas que no lesionan un bien jurídico, y el Estado debe de utilizar como último recurso para resolver cualquier problema el Derecho Penal.

1.1.2 Contenido del derecho penal

La ciencia del derecho penal establece que es un conjunto de normas jurídicas, principios, instituciones, escuelas concernientes al delito, a la persona a quien se le sindicada de haber cometido un hecho penalmente relevante, a las penas como consecuencia jurídica de la comisión u omisión de la conducta prohibida y a las medidas de seguridad como medios de defensa que dispone el Estado para prevenir el delito y rehabilitar al delincuente.

1.1.3 Fines del derecho penal

⁴ Muñoz Conde, Francisco. **Introducción al Derecho Penal**. Pág.107



El derecho penal tiene como finalidad la protección de los valores fundamentales del hombre, de la sociedad y del Estado.

La doctrina establece que se considera tradicionalmente como fines del derecho penal: “el mantenimiento del orden jurídico previamente establecido y su restauración a través de la imposición y la ejecución de la pena, cuando es afectado o menoscabado por la comisión de un delito”⁵ por su parte también establece que le corresponde al derecho penal castigar todos los hechos delictivos que se realicen y que de allí deviene el carácter sancionador del derecho penal, y que además tiene como otros fines, prevenir el delito y rehabilitar al delincuente y devolverlo a la sociedad como persona útil a la misma, esto a través de las medidas de seguridad contempladas en el Código Penal.

1.1.4 Características

Las características son definidas como el carácter propio o específico de algo. Entre los elementos característicos del derecho penal se encuentran:

- Pertenece al derecho público: Porque el Estado es el titular del poder punitivo, a quien le corresponde con exclusividad determinar que es un delito, falta, pena y medida de seguridad.
- Es normativo: Porque tiene su propia legislación que lo regula. Las normas jurídicas son “preceptos que contienen mandatos o prohibiciones encaminadas a regular la conducta humana, es decir, a normar el deber ser de las personas dentro de una sociedad jurídicamente organizadas”⁶

⁵ De León Velasco, Héctor Aníbal y José Francisco de Mata Vela. **Derecho penal guatemalteco.** Pág. 11

⁶ *Ibíd.* Pág. 12



- Es finalista: Porque persigue un fin el cual es la prevención y reducción del delito.
- Es sancionador: Porque una vez que se comete el hecho delictivo se impone una pena para sancionar a la persona responsable del hecho.
- Es rehabilitador: Tiende a buscar que una persona que cometió un hecho ilícito no lo vuelva a cometer.

1.1.5 Partes del derecho penal

Al estudiar el derecho penal se encuentra que esta dividida en dos partes muy significantes las cuales se clasifica de manera siguiente:

- Parte general del derecho penal: “Se ocupa de las distintas instituciones, conceptos, principios, categorías, y doctrinas relativas al delito, al delincuente, a las penas y las medidas de seguridad, tal es el caso del libro primero del Código Penal guatemalteco⁷”

Es decir que el derecho penal esta dividida en una parte general, que comprende todo el amplio estudio que corresponde a esta ciencia, como las diversas instituciones que existen, los principios que se analizan, las doctrinas que se estudian referentes al delito, a la persona sindicada de un hecho penalmente relevante y su consecuencia jurídica. Todo ello con la finalidad de una mejor comprensión de la parte especial que regula el Código Penal en su libro segundo.

⁷ *Ibíd.*, Pág. 8



- Parte especial del derecho penal: “Se ocupa de los ilícitos penales propiamente dicho (delitos y falta), y de las penas y las medidas de seguridad que han de aplicarse a quienes lo cometen”⁸

Al referirnos a la parte especial del derecho penal encontramos todas aquellas conductas que se encuentran prohibidas y están plasmadas en una norma jurídica, dichas conductas que al momento de realizarlas se convierten en delitos o faltas y que conlleva una consecuencia jurídica. Dichas conductas se encuentran en el libro segundo del Código Penal y en las leyes de carácter especial.

1.1.6 Fuentes del derecho penal

Fuente significa todo aquello que da nacimiento o que permite el surgimiento de algo, mientras que fuente del derecho es aquello que origina la creación de esta disciplina.

Dentro las doctrinas estudiadas se encuentra que las principales fuentes del derecho penal son: fuentes reales o materiales, fuentes formales, fuentes directas y fuentes indirectas.

a) Fuentes reales o materiales: Se ha estudiado como fuentes reales todos aquellos factores políticos, sociales y económicos que contribuye a la formación del derecho y que deben ser tomados en cuenta por los legisladores para crear las leyes.

b) Fuentes formales: Esta clasificación se refiere al proceso de creación de una norma legal, es decir al proceso legislativo lo cual se define como el conjunto de

⁸ *Ibíd.*, Pág. 8



etapas que pasa un proyecto o iniciativa de ley para convertirse en regla de observancia general.

- c) Fuentes directas: La única fuente del derecho que se da en forma directa es la ley, la cual contiene preceptos de carácter obligatorio.
- d) Fuentes indirectas: Son aquellas que colaboran indirectamente con la creación de las nuevas normas jurídicas entre ellas esta; la costumbre, la jurisprudencia y la doctrina.

1.2 Ley penal

La ley penal constituye reglas o normas previamente establecidas por el Estado a través del Organismo Legislativo, que crea de conformidad con la justicia e igualdad, algún aspecto de las relaciones sociales.

1.2.1 Definición de ley penal

Es de vital importancia establecer que se entiende por ley penal, se hace referencia que la ley penal y el derecho penal tienen sin lugar a duda un vínculo, en el cual el derecho penal como ciencia tiende a estudiar la ley penal, así como la teoría del delito, la teoría de la pena y las medidas de seguridad, es por ello que algunos autores establecen que el derecho penal es el género y la ley penal viene a ser la especie, lo específico.

Definición



Se ha definido la ley penal como: “El conjunto de normas jurídicas que definen los delitos y las faltas, las penas o medidas de seguridad, que corresponden a las figuras delictivas”⁹.

En ese orden de ideas la ley penal es el conjunto de normas jurídicas que establecen los delitos y faltas, determinan responsabilidades (penales y civiles), y exenciones, establecen penas y/o medidas de seguridad, que le corresponde a cada figura delictiva y a los sujetos responsables del hecho delictivo.

Por último la ley penal se encuentra estructurada por dos partes como lo establece Enrique Bacigalupo en su obra: “Las leyes penales, según se ha entendido tradicionalmente, contienen dos partes: el precepto y la sanción. El precepto prohíbe o manda algún comportamiento y sanción se prevé para el incumplimiento del mismo”¹⁰. Es decir que la primera parte constituye la conducta prohibida y la segunda parte es la consecuencia por la realización de esa conducta.

1.2.2 Principios

Diversas son las doctrinas que han llegado a la conclusión que los principios que rigen a la ley penal son precisamente los primeros nueve Artículos del Código Penal, desde ese punto de vista los principios de la ley penal son:

- De la legalidad: Principio de la ley penal que se encuentra regulado en el Artículo 1 del Código Penal, el cual establece que: Nadie podrá ser penado por hechos que no estén expresamente calificados, como delitos o faltas, por ley anterior a su perpetración, (garantía criminal), ni se impondrán otras penas que no sean las previamente establecidas en la ley. (garantía penal).

⁹ *Ibíd.*, Pág. 82

¹⁰ Bacigalupo, Enrique. **Manual de Derecho Penal, parte general**. Pág. 27



➤ **Extractividad:** La extractividad como principio de la ley penal se manifiesta desde dos puntos los cuales son:

- **Retroactividad:** Es la aplicación de una ley vigente a un hecho que ocurrió antes de la entrada de su vigencia.

La Constitución Política de la República de Guatemala establece en su Artículo 15: “Irretroactividad de la ley: La ley no tiene efecto retroactivo, salvo en materia penal cuando favorezca al reo”.

- **Ultractividad:** Es la aplicación de una ley ya derogada a un hecho que se cometió durante su vigencia.

➤ **Ley excepcional o temporal:** Básicamente este principio de la ley penal se refiere a aquella ley que entra en vigencia de manera temporal, por un tiempo momentáneo, y se aplica a los hechos que se cometen durante su vigencia y aunque esta haya finalizado al momento de dictarse la sentencia correspondiente.

➤ **Territorialidad de la ley penal:** Se refiere a primordialmente que la ley penal se aplicará en un territorio determinado a toda persona que haya cometido un hecho delictivo o falta dentro de él, o en lugares que pertenezcan al mismo.

➤ **Extraterritorialidad de la ley penal:** Consiste que excepcionalmente se aplicará la ley penal a todos aquellos delitos o faltas que se cometan en el extranjero en determinados casos que establece el Artículo 5 del Código Penal.

➤ **Sentencia extranjera:** El Código Penal establece que en algunos casos se aplicará la ley penal guatemalteca aunque se haya absuelto o condenado a la persona en el extranjero, luego refiere que la sentencia extranjera producirá cosa juzgada, lo que a mi criterio resulta ser contradictorio pues es claro que la



cosa juzgada no puede abrir nuevamente un caso ya fenecido, aunado a ello establece el Código Procesal Penal la figura jurídica de única persecución el cual establece que ninguna persona puede ser perseguida más de una vez por un mismo hecho.

- Exclusión de la analogía: Se entiende por analogía la relación de semejanza que existe en asuntos diferentes, por lo que el principio de exclusión de la analogía pretende que los jueces no deben de crear figuras delictivas o sanciones.
- Extradición: Es un acto jurídico-político en el que el gobierno de un Estado entrega al gobierno de otro Estado a una persona a quien se le atribuye la comisión de un hecho penalmente relevante para su juzgamiento.
- Leyes especiales: Las leyes especiales son creadas para regular una conducta o materia específica.

1.2.3 Características de la ley penal

Una característica comprende los diversos conceptos y describe el carácter propio o específico de algún asunto, o puede ser el conjunto de cualidades que identifican algo, y que lo distingue de sus semejantes. Dentro de las características de la ley penal se han enfocado principalmente las siguientes:

- Generalidad: Significa que la ley penal esta dirigido a todos las personas que habitan el territorio.
- Obligatoriedad: Todas las personas quedan obligadas a respetar los mandatos que regula la norma desde el momento en que la ley entra en vigencia.



- Igualdad: Esta dirigida a todas las personas sin distinción de raza, sexo, posición económica, religión entre otros, sin embargo se encuentran excepciones de que la ley penal se aplica sin distinción y son a aquellos funcionarios públicos y candidatos a cargos públicos, a quienes la ley les otorga inmunidad personal, y para despojar de esa inmunidad a una persona se debe de realizar a través de un proceso de antejuicio, el cual se define como el procedimiento a través del cual se despoja de la inmunidad personal al funcionario público, cabe recalcar que si se les aplica la ley penal, pero antes requiere de un proceso diferente al de cualquier otro ciudadano.
- Exclusividad de la ley penal: Esta característica establece que sólo las leyes penales pueden regular delitos, faltas, penas y medidas de seguridad, que se han de aplicar.
- Permanencia e ineludibilidad de la ley penal: “Se refiere a que la ley penal permanece en el tiempo y en el espacio hasta que otra ley la abrogue o la derogue, y mientras ésta permanezca debe ser ineludible para todos los que habitan en el territorio nacional”¹¹ es decir que la ley penal regirá todo el tiempo que dure su vigencia y que debe de ser respetada por las personas que quedan obligadas a ella, aunado a ello se establece lo que es la sucesión de ley, lo cual es cuando una ley va a sustituir a otra y se puede dar en dos formas:
 - Derogación: Es cuando una ley va a ser sustituida parcialmente por la promulgación de otra ley.
 - Abrogación: Es cuando una ley va a ser sustituida totalmente por otra ley.

¹¹ De León Velasco, Héctor Aníbal y José Francisco de Mata Vela. **Derecho Penal Guatemalteco.** Pág. 84



- Sancionadora: La ley penal conlleva la imposición de una pena cuando se infringen sus mandatos.
- Constitucional: Como toda ley de carácter general la ley penal debe de tener su fundamento en la Constitución Política de la República de Guatemala y debe de imperar las normas constitucionales tal y como lo establece la Constitución en su Artículo 44 que: Serán nulas ipso jure las leyes y las disposiciones gubernativas o de cualquier otro orden que disminuyan, restrinjan o tergiversen los derecho que la Constitución garantiza.

1.2.4 Interpretación de la ley penal

Se define a la interpretación como “un proceso mental que tiene como objeto descubrir el verdadero pensamiento del legislador o bien explicar el verdadero sentido de una disposición legal.”¹²

Dentro del estudio del derecho penal existen algunas clasificaciones de interpretación de la ley penal sin embargo entre las que radica su importancia se encuentra primordialmente:

a) Desde el punto de vista del intérprete

Desde este punto de vista la importancia radica en el sujeto quien realizará la interpretación de la ley desde sus diferentes ángulos, en ese orden de ideas se tiene:

1. Interpretación auténtica: La esencia radica que el sujeto de la interpretación es el mismo legislador quien la realiza, la doctrina explica que puede ser en la propia norma, a lo cual se le denomina en “forma simultanea que es la que se

¹² *Ibíd.*, Pág. 93



hace en la propia ley, ya sea en la exposición de motivos o en el propio cuerpo legal¹³ o la interpretación que se realiza ulteriormente a la norma legal.

2. Interpretación doctrinaria: Esta clase de interpretación la realizan aquellas personas que se han dedicado al estudio del derecho penal, como los jurisconsultos, doctrinarios en sus obras y tratados científicos.
3. Interpretación judicial o usual: Esta interpretación la efectúan los órganos jurisdiccionales, el sujeto interpretador es el Juez al momento de la aplicación de una ley en casos concretos.

b) Desde el punto de vista de los medios para realizarla:

1. Interpretación gramatical: La importancia de esta interpretación se encuentra en el verdadero sentido de sus palabras, en su acepción común y técnica. El Artículo 11 tercer párrafo de la Ley del Organismo Judicial establece: Si una palabra usada en la ley no aparece definida en el Diccionario de la Real Academia Española, se le dará su acepción usual en el país, lugar o región de que se trate, asimismo en el párrafo cuarto establece: Las palabras técnicas utilizadas en la ciencia, en la tecnología o en el arte, se entenderán en su sentido propio, a menos que aparezca expresamente que se han usado en sentido distinto.
2. Interpretación lógica o ideológica: Consiste en una interpretación más profunda que supera la letra del texto para llegar a través de diversos procedimientos teleológicos racionales, sistemáticos, históricos, políticos entre otros, al discernimiento de la razón legal para la cual fue creada la ley, es decir

¹³ *Ibíd.*, Pág.94



el fin que se propone, tal y como lo establece el Artículo 10 de la Ley del Organismo Judicial, y como puede apreciarse la propia ley establece la forma adecuada de cómo se debe de interpretar las normas jurídicas que rigen en Guatemala.

1.2.5 Ámbito de validez de aplicación de la ley penal

Es de suponer claramente que la ley penal es de aplicación exclusiva a la persona humana, por lo tanto excluye a las cosas y animales, para una aplicación efectiva de la ley penal se requiere de temporalidad y espacialidad de la misma, para poder aplicar una verdadera justicia y no dejar impune hechos ilícitos que se cometen ya sea dentro del territorio guatemalteco o fuera de él.

1.2.5.1 Ámbito temporal de la ley penal

La ley penal es aplicable durante todo el tiempo que esté vigente a todas las personas en el territorio al que va dirigido, y durante este lapso deberá de ser respetada por las personas a quienes va dirigida. El ámbito de validez temporal de la ley penal tiene un periodo de eficacia y este se da desde la entrada de vigencia de la ley penal hasta quedar sin efecto, este último se da lugar a lo que se denomina sucesión de leyes lo cual significa que una ley sustituirá a otra, lo cual se fundamenta en el Artículo 8 de la Ley del Organismo Judicial, esta sustitución se da en dos formas derogación y abrogación.

También se puede relacionar con el ámbito de validez, la figura jurídica de extractividad de la ley penal pues claramente se puede observar que posee un rol importante en el tiempo, la extractividad se ha estudiado como la excepción al principio de irretroactividad, el cual establece que la leyes no son retroactivas,



salvo en materia penal cuando favorezca al reo (favor rei), cuando se habla de retroactividad se refiere a la aplicación de una ley vigente a un hecho que ocurrió antes de la entrada e su vigencia y la ultractividad que significa la aplicación de una ley que derogada a un hecho que se cometió durante su vigencia. Y por último existe relación en el ámbito de validez temporal con las leyes excepcionales o temporales pues estas tienen su característica primordial precisamente en el tiempo y que se refiere a aquella ley que entra en vigencia de manera temporal, por un tiempo momentáneo, y se aplicará a los hechos que se cometieron durante su vigencia y aunque esta haya cesado al momento de dictarse la sentencia correspondiente.

1.2.5.2 Ámbito espacial de la ley penal

El ámbito espacial de validez de la ley penal constituye lo que es el territorio en donde se aplicará la ley a toda aquella persona que cometa un hecho ilícito regulado en el Artículo 4 del Código Penal, sin embargo no sólo queda limitado dentro las fronteras de un Estado sino que va mucho mas allá de ello, es decir que la ley penal también puede ser aplicada a toda persona que sea ciudadana y cometa un hecho delictivo en un país extranjero, regulado en el Artículo 5 del Código Penal, lo cual se hizo necesario para que los delitos cometidos por esas personas no quedaran en la impunidad.

La extradición se ha definido como una figura jurídica mediante el cual el gobierno de un Estado solicita al gobierno de otro, la entrega de una persona a quien se le sindicó la comisión de un hecho delictivo. La extradición juega un rol esencial



dentro del ámbito espacial de validez de la ley penal pues se instituye con el fin que las personas que hayan cometido un hecho penalmente relevante no puedan fugarse de la justicia de su país y puedan refugiarse en otro país diferente.

1.3 Delito

La palabra delito deviene del verbo latino delinquere que significa abandonar el buen camino, apartarse de lo que señala e impone la ley. El delito se refiere en sí a ciertos tipos de comportamientos que manifiestan las personas en una sociedad, en determinado momento, dichas conductas suelen encuadrar en el tipo penal que se encuentra plasmado en la ley, por lo que se encuentran prohibidas, ya que las mismas causan graves daños y perjuicio a la sociedad, trayendo consigo consecuencias jurídicas.

1.3.1 Definición de delito

El Código Penal Guatemalteco ha sido criticado por jurisconsultos y doctrinarios por la carencia de la definición del delito dentro de la norma jurídica de Guatemala por lo que se hace necesario recurrir a la doctrina para establecer lo que se entienden por delito.

Eduardo González Cahuapé en su obra Apuntes del Derecho Penal clasifica la definición en tres grupos; definición formal, definición sustancial y definición dogmática, sin embargo se hará énfasis en la última que constituye la más acertada para este autor, lo cual establece que: "Delito es la acción (o conducta) típica, antijurídica y culpable"¹⁴ definición que se utiliza para determinar en

¹⁴ Cahuapé González, Eduardo. **Apuntes del derecho penal**. Pág. 6



concreto si una conducta es delictiva.

En definitiva el Delito es la conducta humana consciente y voluntaria que produce un efecto en el mundo exterior (acción), que se encuentra prohibida por la ley (tipicidad), la cual va en contra del derecho (antijuridicidad) y que la persona ha incumplido a pesar de conocer y valor la norma (culpabilidad); que la persona debe estar en capacidad de comprender lo ilícito de su acción (imputabilidad).

1.3.2 Teoría general del delito

La teoría general del delito es un procedimiento o sistema que permite establecer la responsabilidad penal de una persona a quien se le sindicada la comisión de un hecho penalmente relevante.

“Podemos definir la teoría del delito como la parte de la ciencia del derecho penal que se ocupa de explicar que es el delito en general y cuales son las características que ha de tener cualquier delito”¹⁵

Es decir que esta figura proporciona los lineamientos necesarios para establecer que un hecho pueda ser calificado como delito.

1.3.3 Corrientes de la teoría general del delito

A través del tiempo ha existido una controversia entre lo que son las corrientes de la teoría general del delito, dichas corrientes son: Teoría causalista y la Teoría finalista.

- La teoría causalista se manifiesta en la acción y resultado, unión causal dentro del tipo penal. Tiene que determinarse la relación para que se le pueda imputar

¹⁵Ibíd., Pág. 1



el resultado al autor como consecuencia de su acción. Nuestra legislación en el Artículo 10 del Código Penal establece que es en la teoría causalista que se inspira el Derecho Penal en Guatemala.

- La teoría finalista conlleva todo comportamiento de la voluntad humana que implica un fin. Es lo que se desea lograr y los medios que se utilizan para conseguirlo.

Se puede diferenciar la teoría causalista de la teoría finalista en cuanto al estudio y análisis del dolo y la culpa, desde ese punto de vista se tiene que en la teoría causalista los analiza a través de la culpabilidad y en la teoría finalista son analizados en la tipicidad.

1.3.4 Elementos del delito o de la teoría general del delito

Son diversas las doctrinas que tratan sobre lo elementos del delito, sin embargo se tomará en cuenta la doctrina que a criterio propio es la más acertada.

ELEMENTOS POSITIVOS	ELEMENTOS NEGATIVOS
1. Acción	1. Falta de Acción
2. Tipicidad	2. Atipicidad
3. Antijuridicidad	3. Causas de Justificación
4. Culpabilidad	4. Causas de Inculpabilidad
5. Imputabilidad	5. Causas de Inimputabilidad

Elementos positivos:

1. Acción: Es un comportamiento humano, consciente y voluntario que produce un efecto en el mundo exterior.



Clasificación básica de la acción: Acción por comisión y Acción por omisión.

2. Tipicidad: Es el encuadramiento de la conducta en un caso concreto a la norma tipo.
3. Antijuridicidad: Son acciones que contravienen las normas jurídicas, es decir es la acción que va en contra del Derecho.
4. Culpabilidad: Consiste en que el sujeto a pesar de conocer y valorar la norma jurídica, la incumple, el comportamiento que manifiesta la persona da lugar a un juicio de reproche.
5. Imputabilidad: Consiste en que el sujeto posee la capacidad de comprender lo ilícito de su acción

Elementos negativos:

1. Falta de Acción: Son conductas del ser humano que no son conducidas por la voluntad del mismo.

“La ausencia de acción u omisión se da cuando la voluntad humana no interviene en el comportamiento por diferentes razones, y cumplen la función negativa de la categoría de la acción”.¹⁶

2. Atipicidad: Consiste en acciones o conductas que no están prohibidas por la ley. En este elemento negativo del delito impera el principio de legalidad regulado en el Artículo 1 del Código Penal el cual establece que nadie podrá ser penado por hechos que no estén expresamente calificados, como delitos y faltas.
3. Causas de justificación: Son causas que eximen la responsabilidad penal y consiste en que en un momento el legislador permite excepcionalmente la comisión de un hecho ilícito, porque le parece más importante que el propio

¹⁶ Instituto de la Defensa Pública. **Teoría del delito**, Pág. 10



bien jurídico protegido, dentro de las causas de justificación el Código Penal regula: Legítima defensa, estado de necesidad y legítimo ejercicio de un derecho.

4. Causas de inculpabilidad: Son causas que eximen la responsabilidad penal y consiste en que se excluye la culpa, que si bien existe una acción, está no es provocada por el agente o conducido por la mera voluntad de éste. El Código Penal regula entre las causas de inculpabilidad: miedo invencible, fuerza exterior, error, obediencia debida y omisión justificada, en doctrina también es denominado a las causas de inculpabilidad como causas de exculpación.
5. Causas de inimputabilidad: Son causas que eximen la responsabilidad penal, que consiste en estados que impiden la imputabilidad, y atienden a la edad o capacidad del sujeto activo.

De tal manera se establece que los elementos positivos de la teoría del delito pretenden que con la concurrencia de todos y cada uno de ellos exista efectivamente el delito, en contraposición se encuentran los elementos negativos de la teoría del delito el cual permite que con uno de ellos que se dé, el delito deje de existir.

Algunos autores o doctrinarios establecen que como parte de los elementos positivos del delito esta la punibilidad, lo que a criterio propio no comparto pues en sí la pena es una consecuencia del delito que ya existe.

1.3.5 El iter criminis

También denominado la vida del delito y es definido como un conjunto de fases mediante las cuales se realizan acciones ilícitas, que se inician en la mente del



sujeto activo y se van desarrollando hasta llegar al objetivo, que es la consumación del delito.

Las fases que hace alusión son dos:

- a) Fase interna: En esta etapa se comienza con una idea o plan en la mente del sujeto, luego realiza la preparación o actos preparatorios, actos que se van desarrollando hasta dar pasó a la siguiente etapa.
- b) Fase externa: El sujeto ya ha planeado su objetivo y comienza a realizar las acciones necesarias para ejecutar el acto, es decir a consumir el delito, sin embargo en esta fase también se pueden dar las figuras de: tentativa, tentativa imposible y desistimiento.

1.4 Pena

El término pena se deriva del latín poena y posee una connotación de dolor causado por un castigo. La pena como una manera o medio, para resocializar al responsable de la comisión de un hecho delictivo, sin embargo en la antigüedad la pena era un castigo o un mal que sobrevénía a la persona que había faltado a las reglas o costumbres de un pueblo o nación.

1.4.1 Definición de la pena

La pena es una sanción previamente establecida por la ley para quien comete un delito o falta, puede definirse también como la consecuencia jurídica que se produce por las acciones u omisiones que son calificados como delitos o como faltas, al igual que otras figuras jurídicas la pena no se encuentra definido como tal



en el Código Penal guatemalteco, lo cual ha sido motivo de críticas de diversos autores tratadistas.

1.4.2 Naturaleza jurídica de la pena

La naturaleza jurídica de la pena es eminentemente del derecho público pues sólo el Estado puede crearla, imponerla y ejecutarla.

Se crea a partir de una iniciativa de ley, la facultad de crear figuras delictivas y sus ulteriores consecuencias la tiene el Congreso de la Republica de Guatemala según el Artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

Se impone la pena a través de los órganos jurisdiccionales, pues de ellos es la potestad para administrar la justicia.

Y se ejecutan las penas a través del régimen penitenciario según lo establecido en el Artículo 19 literal b) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

1.4.3 Fines de la pena

Se ha discutido a través del tiempo sobre los fines que tiene la pena, sin embargo han surgido doctrinarios que establecen que el fin de la pena es; retributivo a la sociedad, utilidad social, previene el delito, rehabilita al delincuente a través de las medidas de seguridad.

1.4.4 Clasificación de las penas

Las penas que existen van desde penas corporales las cuales afectan la integridad física de las personas, penas infamantes las que afectan el honor de la



persona, penas privativas de derechos las cuales son aquella que limitan el ejercicio de un derecho, penas privativas de libertad que consiste en quitarle al reo su efectiva libertad ambulatoria y las penas pecuniarias que son aquellas que afectan el patrimonio del condenado. Sin embargo en Guatemala el Código Penal establece dos clases de penas entre la cuales se regula las penas principales y las penas accesorias.

1.4.4.1 Penas principales

Las penas principales que regula el Código Penal, son aquellas que afectan a la vida de la persona, de carácter extraordinario y que sólo se debe de imponer en los casos previamente establecidos por la ley, también las que privan de la libertad ambulatoria a quien haya cometido delito o falta y aquellas que consisten en el pago de una cantidad de dinero que el juez fija dentro de los límites legales, desde ese orden ideas se tiene que las penas principales son: pena de muerte, pena de prisión, pena de arresto y pena de multa.

1.4.4.2 Penas accesorias

Las penas accesorias deben de aplicarse con la imposición de una pena principal, el Artículo 43 del Código Penal regula que las penas accesorias son: Inhabilitación absoluta; inhabilitación especial; comiso y pérdida de los objetos o instrumentos del delito; expulsión de extranjeros del territorio nacional; pago de costas y gastos procesales; publicación de la sentencia.



CAPÍTULO II

2 Instituciones de asistencia y auxilio social

En Guatemala existen instituciones cuyos servicios van dirigidos a brindar auxilio y asistencia a aquellas personas que necesitan de socorro humanitario, dichas instituciones se dedican a garantizar la seguridad, salud e integridad de cada persona que integra la sociedad guatemalteca.

Las principales instituciones a tratar y que velan por este tipo de garantías en Guatemala son:

- La Policía Nacional Civil
- El Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala; y
- El Cuerpo de Bomberos Municipales de Guatemala.

2.1 Policía Nacional Civil

La Policía es el ente encargado de velar por la seguridad de un país, la cual depende del Estado en cuanto a su función y cumplimiento de deberes.

El Artículo 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que es deber del estado garantizar la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo de la persona. Es por ello que surgen instituciones como la Policía precisamente para velar por la seguridad de los ciudadanos de un país

En la actualidad Guatemala cuenta con un cuerpo de seguridad denominado Policía Nacional Civil el cual brinda protección y auxilio a las personas que lo requieran, la Ley de la Policía Nacional Civil en su Artículo 2 establece: La Policía Nacional Civil es una institución profesional armada, ajena a toda actividad



política. Su organización es de naturaleza jerárquica y su funcionamiento se rige por la más estricta disciplina.

2.1.1 Origen y evolución histórica de la Policía Nacional Civil

La Policía en Guatemala surge en la época del General Justo Rufino Barrios, en ese momento se denominó a dicha institución Cuerpo de Policía de Seguridad, Salubridad y Ornato de la Ciudad siendo la plataforma de la Policía Nacional. Esta institución seguía un patrón como el de la Policía del Estado de Nueva York en Estados Unidos, y fue precisamente José H. Pratt Sargento de la Policía de Nueva York quien fue nombrado en Guatemala como subdirector de la Policía.

Con posterioridad fueron surgiendo normas que regulaba a la Policial Nacional, y fue así que se promulgo el 20 de junio de 1955 el Decreto Número 332 Ley Orgánica de la Policía Nacional, con esa ley se pretendía “profesionalizar a la policía como parte fundamental de una institución disciplinada, apolítica, obediente y subordinada al cumplimiento de las leyes y normas que regulaban la relación jurídica jerárquica”¹⁷ fue la primera norma jurídica bien establecida en materia de la Policía Nacional que existió en Guatemala.

La Policía Nacional Civil fue creada en febrero de 1997 mediante el Decreto Legislativo Número 11-97 del Congreso de la República de Guatemala, como parte de los compromisos adquiridos en los acuerdos de paz firme y duradera, especialmente el de fortalecimiento del poder civil y función del Ejército en una sociedad democrática. La primera promoción de Policía Nacional Civil se graduó el

¹⁷ Rivera Clavería, Julio, Policía Nacional Civil en Guatemala, **Propuesta de Reforma al Sector y Seguridad y Justicia**. Pág. 7



15 de julio de 1997 con elementos seleccionados de la Policía Nacional y Guardia de Hacienda.

En ese mismo año se emite el reglamento disciplinario de la Policía Nacional Civil, reglamento de organización de la Policía Nacional Civil, reglamento de situaciones administrativas de la Policía Nacional Civil y otra serie de reglamentos, manuales y ordenanzas que constituyen la base legal y administrativa de la nueva Policía Nacional Civil.¹⁸

2.1.2 Funciones

La Ley de la Policía Nacional es clara al establecer cuáles son las funciones que los miembros de su institución debe de cumplir en el ejercicio de su deber, y entre sus funciones más importantes destacan:

- Auxiliar y proteger a las personas y velar por la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad pública.
- Aprender a las personas por orden judicial o en los casos de flagrante delito y ponerlas a disposición de las autoridades competentes, dentro del plazo legal.
- Prevenir la comisión de hechos delictivos, e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- Prevenir, investigar y perseguir los delitos tipificados en las leyes vigentes del país.

¹⁸Ibíd., Pág. 8



2.1.3 Organización administrativa

En escala jerárquica es el Organismo Ejecutivo a través del Ministerio de Gobernación quien se encuentra al mando supremo de la Policía Nacional Civil, en cuanto al buen funcionamiento de la institución se encuentra a cargo el Director General bajo la autoridad del Ministerio de Gobernación, y en cada departamento que conforma la República de Guatemala quedará a cargo el Gobernador Departamental de supervisar el ejercicio de la Policía Nacional Civil.

Se establece la carrera policial, por carrera se entiende el conjunto de cursos académicos que una persona debe completar para poder obtener un título profesional o puede definirse como la trayectoria profesional, los miembros de la Policía Nacional Civil son servidores públicos que resguardan el orden público y agentes de autoridad, todos los habitantes le deben respeto, asimismo deben de coadyuvar con sus labores en lo que sea necesario. Se debe de estructurar acorde a las siguientes escalas jerárquicas:

- Escala jerárquica de dirección, que corresponde a los siguientes grados:
 - Director general.
 - Director general adjunto y
 - Subdirectores generales
- Escala jerárquica de oficiales superiores que corresponde a los siguientes grados:
 - Comisario general de Policía
 - Comisario de Policía
 - Subcomisario de la Policía



- Escalera jerárquica de oficiales subalternos, que corresponde a los siguientes grados:
 - Oficial primero de Policía
 - Oficial segundo de Policía
 - Oficial tercero de Policía
- Escala básica, que corresponde a los siguientes grados:
 - Inspector de Policía
 - Subinspector de Policía
 - Agente de Policía

2.1.4 Finalidad

El fin primordial de la Policía Nacional Civil es proteger la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito preservando el orden y la seguridad pública.

2.1.5 Regulación legal

La Policía Nacional Civil tiene una serie de leyes y reglamentos que regulan sus actividades y funciones, entre los que destacan:

- Acuerdo sobre fortalecimiento del poder civil y función del ejército en una Sociedad Democrática
- Ley de la Policía Nacional Civil
- Reglamento disciplinario de la Policía Nacional Civil
- Reglamento de organización de la Policía Nacional Civil



- Reglamento de vacaciones, permisos y descansos
- Reglamento de distinciones y recompensas de la Policía Nacional Civil
- Reglamento del sistema de clasificación de cargos o puestos y remuneraciones para la Policía Nacional Civil
- Régimen interior de la academia de la Policía Nacional Civil
- Régimen disciplinario de los alumnos de la academia de la Policía Nacional Civil

2.2 Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios

El Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala es definido en su Ley Orgánica como una entidad autónoma de servicio público, esencialmente técnica, profesional, apolítica, con régimen de disciplina, personalidad jurídica y patrimonio propio, con duración indefinida, domiciliada en el departamento de Guatemala y con compañías y secciones técnicas en todos los departamentos que constituyen la República de Guatemala.

2.2.1 Origen y evolución histórica de los Bomberos Voluntarios

El Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala surge a raíz de un incendio que se produjo el 11 de agosto de 1951 en la ciudad de Guatemala, a cercanías de la Catedral Metropolitana, todo parecía indicar que la catástrofe provenía de un restaurante denominado Tony's Spaghetti House, y se extendió a zonas aledañas entre los cuales amenazaba con expandirse al edificio del Banco Agrícola Mercantil, el incendio inicio aproximadamente a las once de la noche finalizándose de manera incierta a las cuatro de mañana por lo que no hubieron perdidas humanas que lamentar, sin embargo los daños materiales fueron cuantiosas



pérdidas millonarias, pero en ese entonces se indico que “las cuantiosas pérdidas serán necesariamente absorbidas por las compañías de seguros, pues según se sabe, todos los establecimientos mencionados gozaban de seguro”¹⁹.

Y fue entonces que el embajador de la República de Chile en Guatemala Licenciado Rodrigo González Allende observando el incendio de aquella noche pensó inmediatamente en realizar todas las acciones necesarias para que se creará en Guatemala el Cuerpo de Bomberos Voluntarios, con posterioridad se dirigió al periódico que en su momento circulaba en el país que era El Imparcial, con el objetivo de buscar colaboración y que la población guatemalteca apoyará la organización de dicha institución. Y fue entonces el 16 de agosto de 1951 que se fundó el Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, pero su única función era salvaguardar a la población en casos de incendios, sin embargo a través del tiempo sus funciones han evolucionado, y en la actualidad prestan otros servicios humanitarios a la población, dos años después al incendio, se realizaron actividades como recaudar fondos para que pudiera subsistir la institución y reclutar a las personas que quisieran colaborar para poder organizar la primera promoción de bomberos voluntarios.

2.2.2 Miembros

Por miembro debe entenderse el individuo que forma parte de un conjunto, comunidad o cuerpo moral. Se les considera miembros del Cuerpo Voluntario de Bomberos a las personas que se encuentran registradas en la institución, reconociéndose los grados efectivos, asimilados y honorarios conferidos.

¹⁹ Mayor. Gil, Carlos Enrique. **Mi paso por lo bomberos**, Pág. 42



Toda persona que desee pertenecer al Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, debe de cumplir con los requisitos señalados en la ley, prometer y jurar por su honor cumplir, respetar y velar porque se cumplan la ley, sus estatutos, reglamentos y demás normas que la rigen.

2.2.3 Organización administrativa

El Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala esta organizado en cuanto a su estructura administrativa y para lograr un buen funcionamiento, por los órganos superiores siguientes:

- Junta nacional de oficiales.
- Directorio nacional.

Los órganos que conforman el Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala son:

- Junta nacional de oficiales
- Directorio nacional
- Consejo nacional de operaciones.
- Consejo nacional de regiones.
- Consejo técnico nacional.
- Consejo de seguridad y prevención.
- Tribunal de honor.
- Compañías y secciones técnicas.
- Escuela nacional de bomberos.

2.2.4 Finalidad

Los Bomberos Voluntarios de Guatemala persiguen los fines siguientes:



- Prevenir y combatir incendios.
- Auxiliar a las personas y sus bienes en casos de incendios, accidentes, desastres, calamidades públicas y otros similares.
- Promover campañas de educación y prevención, periódicamente, tendientes a evitar siniestros.
- Revisar y emitir certificados de seguridad en materias de su competencia, a nivel nacional.
- Prestar la colaboración que se le solicite por parte del estado y personas necesitadas, en asuntos que sean materia de su competencia y no contravengan su naturaleza.

2.2.5 Regulación legal

EL Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guatemala tiene su propia legislación que regula su institución, funcionamiento, derechos y obligación de cada uno de sus miembros, lo cual está contenido en el decreto 81-87 Ley Orgánica del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

2.3 Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales

Los Bomberos Municipales de Guatemala son un grupo de socorro para la ciudadanía guatemalteca que se encuentre en peligro o requiera de auxilio, financiado por la Municipalidad de Guatemala y complementados por aportes del Congreso de la República de Guatemala y del Comité Pro-mejoramiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales.



Se integra de la siguiente manera: 646 bomberos, de los cuales 184 laboran de forma permanente y 462 pertenecen a la guardia voluntaria. Cuenta con nueve estaciones ubicadas estratégicamente en la Ciudad Capital, y que además comprende los 17 municipios del departamento de Guatemala.

2.3.1 Origen y evolución histórica de los Bomberos Municipales en Guatemala

El Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala se encontraba en graves problemas económicos fue entonces que los directivos de dicho cuerpo de bomberos sostuvieron una conversación con el Alcalde e Ingeniero Julio Enrique Obiols Gómez para solucionar el problema, el Alcalde lo puso en conocimiento del Concejo Municipal para que autorizarán la creación de un Cuerpo Municipal de Bomberos Municipales.

Posteriormente se realizó una sesión en el que se acordó la creación y organización de un Cuerpo de Bomberos Municipales, dicha sesión fue celebrada en el ayuntamiento de la Ciudad Capital, y se autorizó al Alcalde Obiols la realización de diligencias necesarias para que viniera a Guatemala un técnico norteamericano para que efectuara un estudio y se hiciera un proyecto definitivo, también se autorizó dos becas para enviar a dos personas a Estados Unidos de Norteamérica para que se fueran a especializar en la materia.

Se designo al señor Ricardo Robles Díaz como comisionado para que organizará el Cuerpo de Bomberos Municipales, sin embargo esas decisiones fueron criticadas fuertemente por los miembros del Cuerpo Voluntario de Bomberos, pues ellos aducían el por qué la creación de un nuevo cuerpo de bomberos en lugar de



fortalecer el que ya tenían, pero la municipalidad no podía simplemente ceder sus unidades. Con posterioridad comenzó a prestar sus servicios el Cuerpo de Bomberos Municipales con el apoyo y colaboración de los integrantes de fútbol del Club Deportivo Municipal.

Se suponía en ese entonces que no existía un acta de fundación de los Bomberos Municipales por lo tanto no había una fecha especial en el que se celebrará su fundación, el autor Mayor Carlos Enrique Gil narra en su obra Mi paso por los Bomberos, que al ver que los días pasaban y no tenían fecha de aniversario considero conversar con el Padre Julio Célis de la Parroquia Vieja de la zona 6, un hombre entusiasta y con carisma para que le ayudara a fijar el “Día del bombero municipal”, los días pasaron y al fin el Padre le dio una respuesta: que la fecha del aniversario sería el 10 de agosto, día de San Lorenzo. Con el tiempo el Mayor Carlos Gil entro en el edificio de la municipalidad y se dirigió a los archivos, encontrando el acta que le daba vida al cuerpo de Bomberos Municipales.

2.3.2 Funciones

La función de los Bomberos Municipales es brindar ayuda de forma gratuita a la población guatemalteca, en caso de accidentes, desastres ya sea causado por la naturaleza o por acciones humanas, prevenir y combatir incendios, auxiliar a las personas y sus bienes en calamidades públicas y otros similares, el servicio se presta sin distinción de sexo, raza, religión o clase social, para contribuir a la sociedad y brindar un servicio de calidad.



2.3.3 Organización administrativa

El Cuerpo de Socorro de los Bomberos Municipales de Guatemala está integrado por 646 Bombero Municipales, de ellos laboran de forma permanente 184 y 462 pertenecen a la guardia voluntaria. Cuentan con nueve estaciones ubicadas estratégicamente en el área urbana, que comprende los 17 municipios del departamento de Guatemala.

Para su organización y buen funcionamiento los Bomberos Municipales de Guatemala cuentan con siete grupos de tareas para la atención de emergencias: Son 38 elementos para el área de búsqueda y rescate en estructuras colapsadas, 47 elementos para el curso de rescate en estructuras colapsadas nivel liviano, 49 elementos para el curso de primer respondedor en incidentes con materiales peligrosos, 36 elementos para asistente de primeros auxilios avanzados, 21 elementos que constituyen técnicos en urgencias médicas, 6 elementos para el curso de urgencias hospitalarias y finalmente 66 elementos para el curso básico de sistema de comando de incidentes.²⁰

2.3.4 Finalidad

El fin primordial de los Bomberos Municipales es preservar la vida humana, poniendo para ello a disposición su recurso humano y tecnológico.

²⁰ http://cbm.muniquate.com/q_somos.php, consultado el 03 de junio de 2014 a las 17:00 horas



CAPÍTULO III

3. Sistemas de llamadas

Al referir acerca de un sistema de llamadas se esta haciendo alusión a un centro de atención de llamadas, el cual contribuye a un fácil acceso de comunicación. “El centro de atención de llamadas es un sistema para controlar cómo se reciben las llamadas, se ponen en cola de espera, caso de no ser atendida de manera inmediata y su distribución. En definitiva, un centro de atención de llamadas, es el área operativa donde se reciben llamadas de manera masiva que son atendidas por un grupo de personas –agentes- en exclusiva”²¹

Son tres los elementos esenciales en que se encuentra estructurado un centro de llamadas, los cuales son:

- Agentes
- Enlaces
- Sistema de manejo de llamadas

Los agentes de un centro de llamadas son todas aquellas personas que reciben y atienden de manera profesional, con eficacia y eficiencia las llamadas entrantes de personas que requieren de sus servicios en forma rápida y efectiva, los enlaces que facilitan las llamadas entrantes y salientes, y finalmente el sistema de manejo de llamadas cuya función primordial es conectar las llamadas entrantes a los agentes.

²¹ Huidobro Moya, José Manuel y Rafael Conesa Pastor. **Sistemas de telefonía**. Pág. 96



Función del centro de llamadas:

Existe un espacio físico, en el cual se encuentran los agentes en sus puestos y tienen a su disposición un terminal telefónico y un ordenador, que al momento de recibir una llamada, se puede identificar el número de la persona quien esta realizando la llamada, lo cual lo proporciona la red, y a través del enlace ITO se puede tener acceso a toda la información del cliente y de esa forma darle una atención personalizada.

3.1 Sistema de llamadas de emergencias

En la mayoría de los países existe un centro de atención de llamadas de emergencias, los cuales son de gran utilidad, pues al momento en que una persona se encuentre en una situación de peligro puede realizar una llamada a esos centros, informando a sus unidades quienes de inmediato acuden a prestar auxilio. Entre un país y otro el número de emergencias suele ser diferente, pero siempre conformado por tres dígitos para que pueda ser recordado y marcado con facilidad, en otros países el número de emergencia puede ser diferente para cada uno de los servicios de emergencia que se prestan.

En la década de 1990 en la Unión Europea, Rusia, Ucrania y Suiza entre otros el "112" se introdujo como un número común de llamada de emergencia, y en la actualidad es un número de emergencia de telefonía móvil conocida en todo el mundo junto con el de América del Norte "911", en varios países el número 9-1-1 de emergencias es el número por excelencia para obtener asistencia. "El sistema 9-1-1 es un servicio conjunto que brindan las instituciones de respuesta inmediata



de emergencias, el cual, mediante este número telefónico, canaliza la atención de varias entidades, en caso que así se requiera”²²

Las diversas emergencias que se canaliza por medio del centro de atención de llamadas de emergencia son:

- Robos, homicidios, asesinatos y secuestros
- Agresiones físicas
- Escándalos públicos
- Violencia intrafamiliar
- Accidentes de tránsito
- Incendios
- Asistencias médicas
- Emergencias de desastres y otras urgencias.

Las recomendaciones que realizan los autores Sergio Paniagua y Luis Diego Cruz en su obra desastres y emergencias son:

- Es muy importante mantener la calma
- Contestar claramente a las preguntas que realice el agente
- Indicar al operador la dirección exacta de la emergencia
- Tener siempre a la mano la dirección correcta de la casa
- Nunca realizar llamadas falsas

Estas recomendaciones resultan ser muy importantes tomarlas en cuenta porque de esa forma se pueden salvar vidas que se encuentran en peligro.

²² Paniagua, Sergio y Luis Diego Cruz. **Desastres y emergencias**. Pág.223



Operación de un centro de llamadas de emergencias:

Las llamadas telefónicas de emergencia pueden ser atendidas por un operador telefónico o un operador del servicio de emergencia, luego de realizar algunas preguntas a la persona que requiere el servicio se debe de determinar la naturaleza de la emergencia inmediatamente se conecta la llamada al servicio de emergencia correspondiente, que luego distribuye la asistencia apropiada para cada caso.

Los operadores de emergencia están capacitados para controlar la llamada con el fin de proporcionar auxilio de forma adecuada, ya que pueden ser asistidos por sistemas de gestión de llamadas acudido por un ordenador.

En determinados casos el operador del centro de llamadas de emergencias se encuentra en la necesidad de dar consejos urgentes en situaciones que amenazan la vida de una persona, ya que han sido entrenados para indicarles a las personas cómo se debe de realizar los primeros auxilios en casos de suma urgencia.

Regularmente en varios países, los servicios de telefonía de emergencia puede identificar el número de teléfono de la persona que se encuentra efectuando la llamada, esto se obtiene con el sistema de la compañía telefónica, por lo que el número es visible incluso para los usuarios que tienen números ocultos o que bloquee el identificador de llamadas. Para un teléfono fijo individual, el número del llamante a menudo puede estar asociado con la dirección de la persona que llama y por lo tanto su ubicación. El sistema de llamada Enhanced 911 por ejemplo, es capaz de proveer la ubicación física de los teléfonos móviles.



3.2 Historia del centro de llamadas de emergencia

Fue en Londres, Inglaterra en donde surge el primer sistema de números de emergencia para ser desarrollado con posterioridad en cualquier parte del mundo, desde el 01 de julio 1937 Londres comenzó a contar con el número 999, rápidamente su servicio se extendió a cubrir todo el país.

En los Ángeles, California en 1946 la Compañía de telefonía, Southern California Telephone Co. comenzó a utilizar 116 como una línea de emergencia.

En Winnipeg, Manitoba, Canadá se aprobó el número de emergencia 999 por el alcalde de Winnipeg, Stephen Juba en ese momento. Con el paso del tiempo dicha ciudad cambió el número por el 911 en 1972, ya que era el número de emergencia adoptado por Estados Unidos de Norte América.

El sistema telefónico 911 entró en uso por primera vez en Haleyville, Alabama el 16 de febrero de 1968 por el Presidente de la Cámara Rankin Fite, y se utilizó en la estación de policía de la ciudad. Sin embargo el sistema 911 fue utilizado de manera general hasta 1980, cuando fue adoptado como número de serie en la mayoría del país en el marco del plan de numeración de América del Norte, a pesar de ello aún subsistieron ciudades pequeñas de Norte América que no acogieron dicho número de emergencias, y es por ello que aún existen departamentos del sheriff del condado que tienen códigos de llamada gratuita "800" de la zona.

Durante el transcurso del tiempo se han superado varias dificultades, del sistema 911 el cual desarrollo la identificación del número de la persona que efectúa la llamada y dirección de la misma, y la configuración de manera que las llamadas al 911 se dirigen automáticamente al centro de expedición correcto. En los Estados



Unidos, la mayoría de las ciudades tienen sistemas E911 ya sea en uso o en sus sistemas de planes de emergencia.

En países como Francia, tuvieron complicaciones pues muchas centrales telefónicas fueron cerradas por la noche, pero aún así era posible realizar llamadas de emergencia. Un sistema automático fue establecido, se dispuso lo necesario para llamar a la policía marcando 17 y a los bomberos marcando 18, lo que fueron centrales telefónicas manuales, muchos usuarios han tenido acceso a estos números especiales. Este servicio se generalizó hasta la década de 1970.

Y es de esa forma que en el transcurso del tiempo se ha venido desarrollando y mejorando este sistema de telefonía de emergencia desde su surgimiento en todo el mundo, cuyos servicios son imprescindibles para toda persona humana que habita un territorio.

3.3 Antecedentes históricos del centro de llamadas de emergencia de las instituciones principales de auxilio en Guatemala

En Guatemala surgen los números telefónicos de emergencia en el año 1923, el número telefónico 15 y con posterioridad el 125 de la Cruz Roja, servían para requerir ayuda de urgencia, solicitaban servicio de ambulancia, primeros auxilios y rescate. La Guardia Civil era una sección especial de emergencias que implicaban incendios, dicha institución carecía de un equipo adecuado y recurso humano de calidad, sin embargo ellos atendían en su estación central las llamadas de emergencia a través del número telefónico 37-73, pero fue entonces en 1951 que surge lo que hoy conocemos como el Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, a raíz de un gran incendio que se origino en ese mismo año, ya que



se estableció que la Guardia Civil no contaba con la capacidad necesaria para cubrir incendios de tal magnitud. El principal objetivo del Cuerpo Voluntario de Bomberos era combatir incendio, el primer número de emergencia fue el 02 el cual más tarde cambiaría por el número telefónico 12, para que las personas reportaran incendios que se ocasionaban y ellos actuar inmediatamente, la llamada era transferida a un operador que coordinaba y atendía la emergencia.

Seis años después por problemas que enfrenta el Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, se crea el Cuerpo Bomberos Municipales, dichas instituciones compartían el mismo número telefónico de emergencias sin embargo surgían discrepancias entre esas instituciones de Bomberos, lo que hizo que los Bomberos Municipales intentaran obtener su propio número de emergencia y fue así como se logró adquirir el 21211, al cual le hicieron propaganda a través de volantes y anuncios en las emisoras quienes se ofrecieron a realizarla de manera totalmente gratuita.

Al transcurrir el tiempo el Cuerpo de Bomberos Municipales se trasladó al antiguo predio del rastro municipal en 19 calle y 1ª. Av. zona 3, a partir de ese momento estas instituciones quedan desligadas entre sí y adquirieron distintos números de emergencias, de esa forma para contactar al Cuerpo Voluntario de Bomberos se marcaba el número 12 y para llamar al Cuerpo de Bomberos Municipales pasaba a ser el número el número 13.

En la actualidad y con el crecimiento de la población demandaba más líneas telefónicas de emergencia y surge el 125 de la Cruz Roja, y el número telefónico de emergencia del Cuerpo Voluntario de Bomberos queda con el número 122 y el número del Cuerpo de Bomberos Municipales queda con el número 123.



En el tema de seguridad , la historia del servicio telefónico de emergencias policiales en Guatemala, comienza a finales del siglo XIX, cuando la Guardia Civil era la encargada de la vigilancia, seguridad, salubridad y ornato de la capital así como del orden público a través de la prevención y persecución de la delincuencia, actualmente el encargado de velar por el orden público y seguridad de la población Guatemala es la Policía Nacional Civil, y a través de su división 110 el cual constituye su centro de recepción de llamadas de emergencia se puede reportar y/o denunciar hechos de peligro.

Desde el surgimiento de estos centros de atención de emergencia se han venido desarrollando, sin embargo en la actualidad no cuentan con tecnología avanzada para poder brindar un servicio totalmente eficiente como el caso del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

3.4 Estructura y funcionamiento de los centros de llamadas de emergencia de la Policía Nacional Civil, Bomberos Municipales y Bomberos Voluntarios

Cada institución de asistencia y auxilio social en Guatemala cuenta con un centro de atención de llamadas de emergencia, que en términos generales se encuentra conformado por un espacio físico, en el que se encuentran operadores en sus puestos, algunos cuenta con un equipo de computo para una mejor localización de unidades que se encuentran en la zona en la que ha ocurrido algún hecho, y tienen a su disposición un terminal telefónico y un ordenador, estos operadores atienden las llamadas entrantes de personas que requieren urgentemente de un servicio asistencial, sin embargo cada institución que se ha abarcado cuenta con

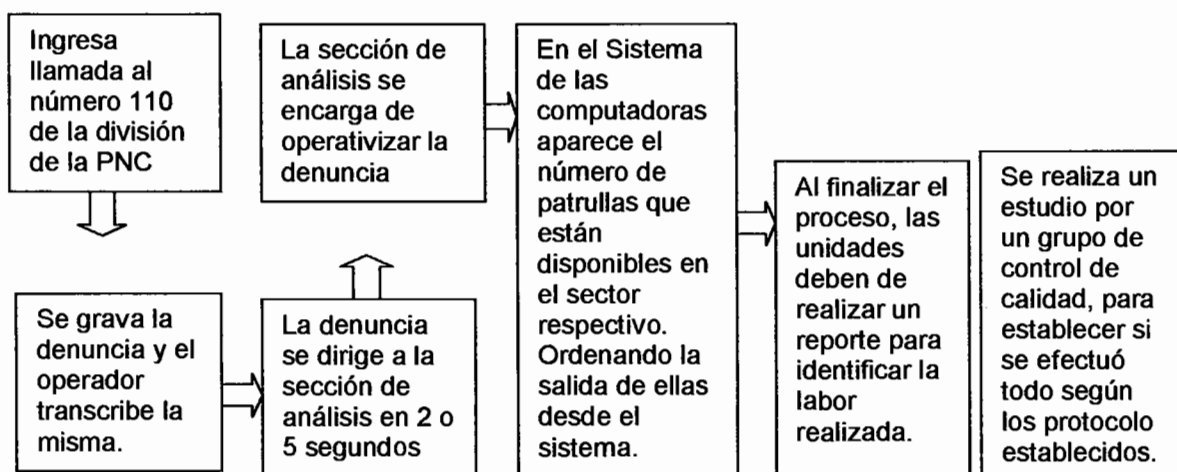


su propio sistema de llamadas de emergencia, y que en su estructura y funcionamiento suelen ser diferentes, a continuación se realizará un estudio de cada uno de ellos.

➤ **Policía Nacional Civil**

La Policía Nacional Civil cuenta con un centro de recepción de llamadas de emergencia el cual es denominado división 110, este sistema de llamadas cuenta con un call center el cual queda ubicado en la trece avenida, veintiséis calle de la zona trece capitalina, la planta esta compuesta por 80 puestos de mando, 80 computadoras y una nueva planta telefónica, este sistema cuenta con capacidad para recibir 60,000 solicitudes diariamente que requieren la presencia policial, el tiempo promedio de atención de una emergencia en la ciudad capital es de 10 minutos.

Función de la División 110:



Fuente: División de la unidad 110



➤ **Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala**

El centro de atención de llamadas es el cerebro de lo que son los Bomberos Voluntarios, es la cabina central el lugar en donde ingresan todas las llamadas del 122 y se coordinan todas las emergencias de cualquier lugar del país, ubicado en la zona tres capitalina.

La cabina central de los Bomberos Voluntarios cuenta con cuatro plantas telefónicas, en cada una de ellas entran 15 llamadas al 122 por minuto, con capacidad de atender 316,000 llamadas diarias, sistemas de radios para los departamentos de Guatemala, sistema satelital a nivel capital, y un circuito cerrado con Amatitlán, Villa Canales y Boca del Monte, sistema GPS en las ambulancias para guiar de forma rápida a las unidades para llegar al lugar de los hechos, sistema de luces de color rojo, amarillo y verde y timbres, cada uno cumple con una función específica, dicho sistema es un modelo utilizado a nivel internacional.

La cabina central es el único centro de llamadas a nivel nacional con que cuenta el Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, si se realiza una llamada desde un teléfono público o residencia entra a la estación de Bomberos del departamento que se encuentre ubicado, si se realiza la llamada desde cualquier parte del país por medio de un teléfono celular se recibe la llamada en cabina central, por lo que se puede deducir que la mayor cantidad de llamadas las reciben en la cabina central ya que la mayor parte de la población guatemalteca posee teléfonos móviles para su rápida comunicación. A pesar de sus limitantes ellos establecen que trabajan en un 96% de forma efectiva.

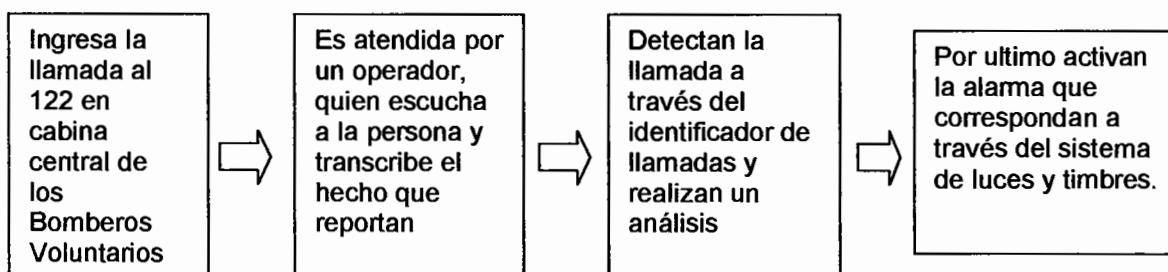
Son 5 los elementos que laboran en la cabina central, uno por planta telefónica lo que hace un total de 4 elementos y un elemento más quien es el encargado de lo



que son radios y despacho de ambulancias. Se realizan 3 turnos, que laboran 12 horas por 24 horas.

El promedio de llamadas que reciben diariamente es de 316,000 de la cuales solo 1500 son reales aproximadamente, se cuenta con un identificador de llamadas, que hace difícil que entren llamadas falsas, a la vez cuentan con un bloqueo de llamadas, y el numero que realiza numerosas llamadas lo bloquean.

Función de Cabina Central, se realizan cuatro etapas:



Fuente: Encargado de Cabina Telefónica, Byron Juárez

➤ **Cuerpo de Bomberos Municipales**

El Cuerpo de Bomberos Municipales para prestar un servicio más efectivo y eficaz cuenta con el centro de coordinación de emergencias para atender las múltiples llamadas reportando sucesos de gravedad que se producen diariamente como: heridos, accidentes, intoxicados, enfermedad común, emergencias ginecobstretras y traslados no efectivos, dicho centro se encuentra ubicado en el Boulevard Liberación once guión veinte zona doce, de la Ciudad Capital.

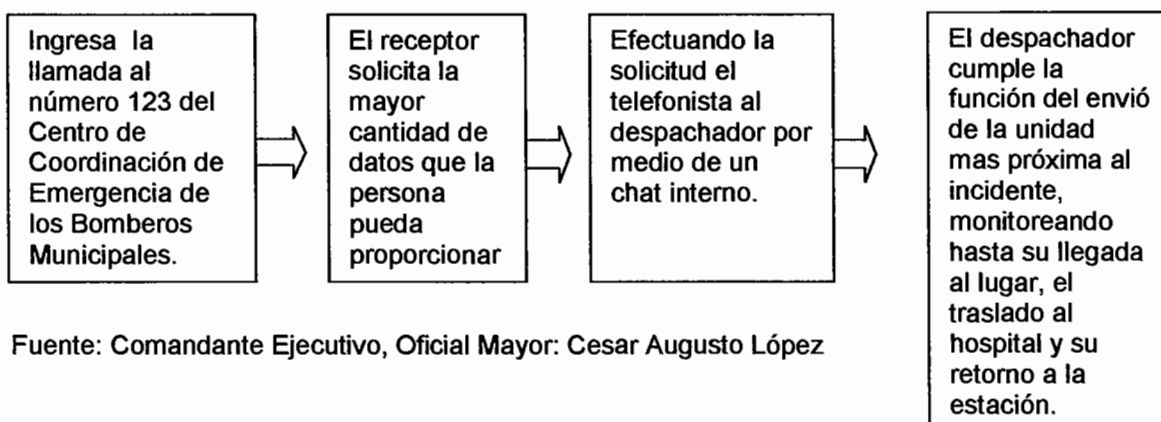
El área esta conformado por una planta telefónica con un funcionamiento para treinta líneas activas de emergencia por medio de un PBX es cual es el 123, poseen doce telefonistas que atienden las llamadas , dos despachadores y dos



jefes que se encuentran al mando, en turnos de veinticuatro por veinticuatro horas, cuenta con pantallas gigantes para rastreo satelital de las unidades en cualquier parte de la ciudad, y un sistema digital E1 cuyo funcionamiento principal es administrar el 123, este equipo ha convertido a esa estación en la más moderna del país, ya que el interés manifestado de los Bomberos Municipales en brindarle a los ciudadanos una atención con tecnología de punta y dar una pronta respuesta al movilizar unidades para cubrir una emergencia, es el objetivo principal de dicha institución.

En el centro de coordinación de emergencia del cuerpo de Bomberos Municipales recibe un promedio de 80,000 llamadas telefónicas reportando emergencias como: combate de incendios, rescate vehicular, emergencia médica, servicios de prevención, atención pre hospitalario, primeros auxilios, búsqueda y rescate.

Proceso de Atención:



Fuente: Comandante Ejecutivo, Oficial Mayor: Cesar Augusto López



CAPÍTULO IV

4. Llamadas de emergencias atendidas por las instituciones de asistencia y auxilio social en Guatemala

En Guatemala se reciben a diario numerosas llamadas de emergencia a los centros de atención de llamadas de las instituciones que tienen a su cargo la seguridad y bienestar de la población guatemalteca, llamadas que efectúan personas reportando hechos de peligro y que requieren de asistencia inmediata por parte de los elementos de esas instituciones. Pues en la actualidad utilizar el servicio de telefonía para reportar hechos que ameritan atención urgente, es tan sencillo como levantar el teléfono y marcar por ejemplo el 110, 122 ó 123, números que pertenecen en su orden a las instituciones de la Policía Nacional Civil, Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala y al Cuerpo de Bomberos Municipales, los cuales resulta ser de fácil acceso pues la llamada no representa costo alguno.

La Policía Nacional Civil recibe aproximadamente 60,000 solicitudes o denuncias diariamente al centro de atención de llamadas denominado División 110 de la Policía Nacional Civil, de personas que reportan; robos, secuestros, homicidios, riñas, escándalos, violencia intrafamiliar, entre otros delitos o faltas que se cometen en nuestra sociedad muy frecuentemente, y que amerita la presencia policial de inmediato, para evitar ulteriores consecuencias.

El Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala reciben un promedio de 316,000 llamadas diariamente en la cabina central de su institución, ese número de llamadas son atendidas por cinco operadores a nivel nacional, a pesar de sus



limitantes han establecido que se presta un servicio eficaz y eficiente en un noventa y seis por ciento, las llamadas atendidas son de personas que requieren de asistencia inmediata, dichas llamadas reportan casos de incendios, accidentes de tránsito, heridos de arma de fuego o arma blanca, personas atropelladas, personas electrocutadas, enfermedades comunes, desastres, rescate de personas, son algunos de los casos que se reportan a los Bomberos Voluntarios.

Por su lado el Cuerpo de Bomberos Municipales recibe un promedio de 80 mil llamadas telefónicas reportando emergencias como: heridos, accidentes, atropellados, incendios, atacados por animales, rescate vehicular, intoxicados, enfermedad común, emergencias ginecóbsteras, servicios de prevención, atención pre hospitalario, primeros auxilios, traslados no efectivos.

4.1 Priorización de las llamadas de emergencia

Priorizar las llamadas de emergencia significa realizar un análisis exhaustivo de llamadas de emergencia que entran en los centros de atención de llamadas de las instituciones encargadas de velar por el bienestar de la sociedad guatemalteca.

Al entrar una llamada y responder el operador solamente con el tono de voz puede identificar si una llamada es real o caso contrario se trata de una alarma falsa, bromas entre otros, algunos centros de atención de llamadas de instituciones que brindan seguridad y bienestar en Guatemala ya cuenta con identificador de llamadas, y si ven que un número telefónico repite varias veces las llamadas y se tiene el conocimiento que el número telefónico proviene de personas que reportan falsas alarmas o de personas que efectúan la llamadas



para insultarlos u ofrecerles servicios sexuales, proceden a bloquear el número para evitar que vuelva a entrar una llamadas correspondiente a ese número, y de esa forma impedir que se obstaculice la prestación de un buen servicio a las personas que realmente tengan una emergencia.

Según datos estadísticos de los servicios mas experimentados de los países del mundo, se considera que son diez segundos el tiempo máximo en que debería demorar en ser atendida una llamada en un centro de atención de emergencias, en escasos minutos, la llamada debe de ser clasificada. Las unidades de los agentes policiales de la Policía Nacional Civil, Bomberos Voluntarios o de los Bomberos Municipales deben de ser avisados en ese mismo lapso, y apersonarse en el lugar del hecho ocurrido en un máximo de 10 minutos, pero en las situaciones de suma gravedad, el promedio debería de bajar a cuatro minutos .

4.2 Llamadas de emergencia falsas realizadas a las instituciones de asistencia y auxilio social

Las falsas alarmas son ya desde hace muchos años en Guatemala una de las problemáticas que mas ha surgido en las instituciones de asistencia y auxilio social como la Policía Nacional Civil, el Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala y el Cuerpo de Bomberos Municipales, pues son diversidad de casos que se manejan estadísticamente de personas, ya sean niños o adultos que a diario reportan hechos de peligro a las líneas telefónicas de emergencia, y que en el momento en que las unidades de esas instituciones se ponen en movimiento para cubrir la emergencia, llegan al lugar en donde se indico el suceso y



constatan que no son reales los hechos que se adujeron, generando un traslado de equipo y recursos innecesario, y se deja de atender emergencias reales.

Esta situación va incrementando con el paso del tiempo, siendo los niños, adolescentes y adultos como ya se ha indicado, los causantes de realizar llamadas reportando hechos falsos, a pesar de ello lo que más genera preocupación a los operadores de los centros de atención de emergencias, es que al realizar una investigación más a fondo sobre este tema, han llegado a la conclusión que en muchas oportunidades son los mismos delincuentes que efectúan llamadas a la línea de atención para reportar eventos falsos y así lograr desviar la atención de agentes policiales para cometer sus fechorías, realizando cambios en las direcciones de donde ocurren los hechos o simplemente informando sobre hechos inexistentes, esto resulta ser muy común en Guatemala.

La Policía Nacional Civil ha reportado que las llamadas falsas van en aumento, pues en el año 2012 las llamadas falsas de emergencia eran de 23 mil diariamente, en 2013 las falsas alamas promedio al día eran de 30 mil y en 2014 ha subido en gran medida a 140 mil alamas falsas que se realizan a diario al centro de atención de emergencia división 110 de la Policía Nacional Civil. Establecen que de las 175mil llamadas que ingresan a diario en la División 110 el ochenta por ciento son llamadas falsas.

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios informa que diariamente se reciben en cabina central un promedio de 316 mil llamadas durante el día a nivel nacional, pues como se ha indicado con anterioridad este centro de llamadas es el único que



opera a nivel nacional, y toda llamada que entre desde un teléfono móvil entra directamente a cabina central y como es de lógica deducir que la mayor parte de la población posee este tipo de aparatos móviles, por ende se entiende que el mayor porcentaje de llamadas son atendidos en este centro que se encuentra ubicado en la zona tres capitalina, de ese promedio de llamadas solamente 1,500 reportan sucesos reales, situación que lamentan los elementos de Bomberos Voluntarios pues afecta gravemente no solo el dejar de atender una llamada real, sino los recursos innecesarios que generan y hasta atentan contra la vida y seguridad de sus propios elementos.

El Cuerpo de Bomberos Municipales manifiestan al respecto que el número de llamadas falsas que fueron atendidas del 01-01-2013 al 31-05-2014 asciende a 12, 800,000 únicamente dentro del perímetro de la ciudad capital, lo cual se convierte en una cifra preocupante, no solo porque afecta a toda aquella persona que realmente amerita ser atendida con carácter de urgencia sino que también contraviene los recursos económicos de los Bomberos Municipales ya que establecen que el costo económico aproximado por atender una llamada falsa cuando la unidad es despachada es de Q750.00 por servicio, ya que no se atiende a ningún paciente pero el gasto de depreciación del vehículo, combustible, mantenimiento, personal calificado para la atención, entre otros lleva a un gasto innecesario y riesgo para el personal, siendo el tipo de llamada falsa mas recurrente el de accidentes y de personas heridas.

Los Bomberos Municipales han informado que para evitar las llamadas falsas se ha implementado un sistema de bloqueo automático del número telefónico que



sea reincidente en las mismas, este número puede ser bloqueado por una hora, una semana o el tiempo que se considere necesario para su uso, sin embargo siguen entrando miles de llamadas falsas a diario.

Las llamadas que atienden los operadores de los call center de emergencias de dichas instituciones, muchas de la veces suelen ser voces de niños reportando incendios, asaltos u otro hecho delictivo, y que momentos después al llegar las unidades al lugar en donde se indico el suceso resulta ser falso, sino simplemente los menores, toman el teléfono y realizan bromas las cuales son fáciles de identificar porque los operadores escuchan risas al otro lado del auricular, sin embargo lo más lamentable es atender llamadas que efectúan personas adultas en las cuales solo llaman para burlarse, insultar, gritar o realizar simples bromas que generan grandes obstáculos para la prestación de un buen servicio y para salvaguardar la vida y seguridad de personas que ameritan ser atendidos de inmediato, existen otros tipos de llamadas que se atienden de personas que preguntan por recargas telefónicas, y otras llamadas que realizan ya sea mujeres u hombres para ofrecerles a los operadores servicios sexuales, o decirles para obscenas y de contenido sexual, lo cual produce una situación incomoda y poco agradable para los operadores de los centros de atención de llamadas de emergencia, otros casos que se dan muy frecuentemente es que por esas líneas telefónicas ingresan llamadas de usuarios que reportan temblores o preguntan si volverá a temblar, preguntan por la hora, por el estado climático, solicitan elementos de seguridad cuando no son atendidos en centros públicos, estos tipos de llamadas aumentan en el día de los inocentes, y en las vacaciones escolares anualmente.



Dichas situaciones provocan molestias a los operadores de dichos centros pues lo que buscan es prestar un buen servicio y las personas malintencionadas que realizan esos tipos de llamadas evitan que logren con su cometido, muchos de los operadores establecen que el principal motivo que conlleva a estos problemas es que los números de emergencia son gratuitos, también establecen que no existe una normativa que sancione este tipo de conductas.

4.2.1 Consecuencias de las llamadas de emergencia falsas hechas a los centros de llamadas

Las consecuencias que conllevan las llamadas de emergencias falsas se enfocan desde un punto de vista económico, social y jurídico, de esa forma se tiene que desde el punto de vista económico, la realización de una llamada de emergencia falsa representa para las instituciones de asistencia y auxilio social gastos innecesarios en los recursos económicos que poseen, en el caso de Bomberos Voluntarios cuyos recursos en general los obtienen de aportes voluntarios de las personas, lo que resulta ser muy perjudicial para dicha institución que realiza un noble servicio, es así que al momento de recibir una llamada notificando sucesos ocurridos, las unidades de emergencia se desplazan rápidamente al lugar indicado y al llegar constatan que fue una falsa alarma, para ese momento las unidades gastaron combustible el cual no hubiera sido necesario al no haber recibido esa llamada falsa de emergencia, se dañan los automotores o motobombas según el sea caso lo cual debe de ser reparado generando así otro gasto innecesario, el mantenimiento que se le dan a los vehículos, los cuales se incrementan con su uso constante, son problemas frecuentes que deben de enfrentar los cuerpos de socorro y seguridad en cuanto a sus recursos económicos por la conducta



inconsciente de personas en la utilización del servicio de llamadas de emergencias.

Desde el punto de vista social, las llamadas de emergencia falsas, conlleva que se deje de atender a personas que realmente ameritan ser asistidas por las instituciones de socorro y seguridad, puesto que el operador invierte tiempo para atender una llamada que resulta ser falsa o llamadas de personas que su único objetivo es insultar, burlarse o realizar una broma, esto implica que se pierdan valiosos minutos para atender una verdadera emergencia, llamadas que provocan que se pueda perder una vida.

Jurídicamente estas llamadas falsas de emergencia atentan contra la vida de una persona, ya sea la vida de la persona que requiere asistencia de una emergencia real como la vida de los socorristas y los elementos de seguridad, pues se han dado casos de que las unidades de los Bomberos Voluntarios, Bomberos Municipales y de la Policía Nacional Civil han tenido desastrosos accidentes, en donde han resultado elementos de esas unidades, con quebraduras, golpes, hasta la pérdida humana, hasta se ocasionan accidentes por la velocidad que llevan para atender una emergencia, y al momento que se requiere a otras unidades para que cubran la emergencia que origino todo, constatan que no existe tal hecho pero que lamentablemente esa llamada de emergencia falsa recibida ocasiono sucesos que se pudieron haber evitado si la personas tuviera más consciencia sobre sus actos y si el Estado de Guatemala enfatizará sobre este problema que atañe a instituciones las cuales buscan precisamente proteger la vida, la seguridad y bienestar de la personas, y a la propia sociedad.



4.2.2 Delito de llamadas de emergencia falsas regulados en la legislación internacional

Tanto en Guatemala como en otros países del mundo, la problemática de la realización de llamadas falsas de emergencia a las instituciones que brindan servicios de asistencia y auxilio social se ha vuelto muy común, sin embargo varios de esos países tipifica como delito las llamadas falsas de emergencia dentro de su legislación, pues ellos ven de gran importancia la necesidad de reducir esas llamadas que tanto afectan y perjudican a una nación, pues son conscientes del gran daño que produce la realización de una llamada reportando falsas alarmas.

Se realizará un estudio y análisis de la legislación de Costa Rica, Perú, México, Austria y Reino Unido sobre los delitos de falsas alarmas con el objetivo de comparar tipos penales de distintos sistemas legales y de continentes de Latinoamérica y Europa, para establecer posibles soluciones que existen para erradicar ese problema que tanto atañe a las poblaciones del mundo.

De conformidad con la legislación analizada la conducta sancionada es dar falsas alarmas, lo cual constituye el acto de alertar, sin justa causa, a un servicio de emergencia o rescate.

➤ Costa Rica

Costa Rica es un país que se encuentra ubicado en Centroamérica, quien sufre frecuentemente de las millones llamadas falsas que se realizan a través del número de emergencia 911, sin embargo tienen tipificado el delito de llamadas



falsas a entidades de emergencia en la Ley 4573, Código Penal de Costa Rica, el cual sanciona a quien falsamente alarmaré o llamaré a la policía, los bomberos, la ambulancia u otra entidad dedicada a atender emergencias, y la pena que se impone para sancionar dicha conducta es de cinco a treinta días multa. Esta norma esta dirigida a toda clase de servicio de emergencia como: servicio de emergencia o rescate, bomberos que combaten incendios, policía y ambulancias medicas. Dicha norma se encuentra ubicada en el capítulo denominado Contravenciones contra el orden público, en la sección de perturbaciones del sosiego público.

➤ Perú

Perú ubicado en Sudamérica, es uno de los países que se encuentra afectado por la gran cantidad de llamadas falsas de emergencia que se han realizado a sus servicios de emergencia, lo que hizo necesario que en el 2012 entrará en vigencia la Ley 29994, Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencia y urgencia del Congreso de la República de Perú, la cual sanciona con una multa equivalente al dos punto cinco por ciento de una unidad impositiva tributaria a la persona que realice llamadas malintencionadas, dando señales o alarmando respecto de la existencia de fuego, bomba explosiva, delito, auxilio médico o violencia familiar, o haga mal uso del servicio telefónico.

Junto a la pena de multa también se suspende el servicio telefónico o con la cancelación de su línea de teléfono a los infractores, lo cual se establece en el reglamento respectivo de esa Ley, estas sanciones se aplican sin perjuicio de la



reparación de los daños que ocasione y de la responsabilidad penal o civil que corresponda.

La norma precisa que cuando la llamada se realiza desde un teléfono que pertenece a una persona jurídica, esta es responsable del pago de la multa. Si la llamada es realizada por un menor de edad, sus padres o representantes legales son los responsables.

➤ Estado de Villahermosa, Tabasco, México

En el Estado de Villahermosa, Tabasco, México, es alarmante la cantidad de llamadas que entran diariamente reportando hechos de peligro inexistentes a los servicios de emergencia por lo que la cámara de diputados aprobó reformas al Código Penal del Estado adicionando el Artículo 312 Bis que tipifica como delito la conducta de personas que realicen llamadas falsas de emergencia o realicen avisos falsos estableciendo, quienes utilicen el servicio telefónico o cualquier medio de comunicación masiva para dar aviso de alarma o emergencia falsa provocando con ello la movilización o presencia de los servicios de emergencia o cuerpos de seguridad pública, o provoque caos o inseguridad social, ya que establece que quienes incurran en este delito se harán acreedores a una sanción penal de seis a dos años de prisión y se le impondrá una multa de cincuenta a trescientos días de salario mínimo vigente en el Estado. Dicha norma pretende reducir la alta incidencia que reciben diariamente sus instituciones que cubren emergencias ya que ese tipo de llamadas provoca pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo en perjuicio de quienes realmente requieren ese apoyo según reportan



el personal de emergencia, protección civil, bomberos o elementos de las corporaciones de seguridad pública.

➤ Reino Unido

En el Reino Unido, se sanciona la emisión hacer, conscientemente, llamadas de falsa alarma a los bomberos, hacer perder tiempo a la policía, usar teléfonos públicos para diseminar información falsa o que puede causar alarma amenazante, abusiva o insultante o un comportamiento o conducta desordenada o se muestra cualquier escritura, firma u otra representación visible que sea amenazante, abusivo o insultante.

El dolo eventual es suficiente (actuar sin intención directa, pero con conocimiento y aceptación previa de la posibilidad de que se produzca una falsa alarma). En el Reino Unido, representa un comportamiento inapropiado, cuya realización se sanciona hasta con un año de prisión y/o multa.

➤ Austria

Austria es otro país afectado por las millones llamadas falsas que se efectúan constantemente y el cual ha puesto énfasis en este asunto creando una norma que reduzca dichas llamadas. La legislación austriaca prohíbe usar de manera fraudulenta e intencional una señal de emergencia de tránsito, o causar falsa alarma a los bomberos u otros servicios de rescate, exige la comisión dolosa del delito, para que sea punible, dicha norma sanciona a la persona que incurra en esa conducta con prisión de seis meses a dos años de prisión.



Las diferencias en la duración de la sanción se explican en parte con el hecho que los países no sancionan conductas idénticas, ya que el delito es amplio y puede definirse de distintas maneras. En muchos países, es un delito subsidiario, es decir que solo se aplica si los hechos no constituyen delito más severamente reprimido. No obstante, quedan diferencias mayores en la duración de la sanción prevista, sin que esto se deba a una definición significativamente distinta del delito.



CUADRO COMPARATIVO DE LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

Pais	Conducta	Pena
Costa Rica Artículo 388 del Código Penal de Costa Rica Perturbaciones del sosiego público	Alarmar falsamente o llamar a la policía, los bomberos, la ambulancia u otra entidad dedicada a atender emergencias.	Cinco a treinta días multa
Perú Ley 29924 del Congreso de Perú Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencia y urgencia.	Toda persona que, a sabiendas, efectúe o permite que desde cualquier teléfono bajo su control se realice una llamada malintencionada dando señales o alarmando, a la central telefónica de emergencia, urgencia o información a una institución administradora de servicios especiales básicos.	Se sancionada con multa equivalente al 2,5% de la unidad impositiva tributaria (UIT) o con suspensión del servicio telefónico.



México Decreto 125 adiciona el Artículo 312 Bis del Código Penal del Estado de Tabasco, México.	A quien utilice el servicio telefónico para dar aviso de alarma o emergencia falsa, provocando con ello la movilización o presencia de los servicios de emergencia o cuerpos de seguridad pública, o provoque caos o inseguridad social.	Se le impondrá prisión de seis meses a dos años y de cincuenta a trescientos días multa.
Reino Unido Fire and Rescue Services Act 2004 Falsa alarma de incendio Criminal Justice and Police Act 2001 Comportamiento inapropiado	Emitir, o causar que se emita, conscientemente una alarma falsa de incendio, a un bombero u otra persona responsable de emergencias.	Prisión hasta un año o multa Multa (inmediata, en el lugar de comisión del delito)
Austria Ley federal del 24 de Mayo 1929 contra el abuso de señales de emergencia	Usar de manera intencional una señal de emergencia, causar falsa alarma a los bomberos u otros servicios de rescate	Prisión de 6 meses a 2 años. Siempre y cuando el delito no se castigue de manera más dura en otra ley.

Fuente: Investigación de Leyes internacionales realizado por Laura Ramírez



4.3 Necesidad de tipificar como delito en el Código Penal de Guatemala las llamadas de emergencia falsas

Como ya se ha mencionado con anterioridad en Guatemala existe una problemática que esta afectando severamente tanto a las instituciones que brindan servicios de asistencia y auxilio social como a la sociedad en sí, y son las numerosas llamadas falsas de emergencia que se reciben a diario en los centros de atención de llamadas de emergencia de cada institución, esas llamadas que efectúan adultos o niños alertando sobre hechos de peligro que realmente no existen, realizando bromas, insultando a los operadores, ofreciéndoles servicios sexuales entre otros tipos de llamadas que realizan esas personas cuya conducta resulta ser dañina y perjudicial, ya sea generando gastos innecesarios en los recursos económicos de las instituciones que brindan seguridad y bienestar, también impiden que sea atendida una emergencia verdadera, las cuales pueden llegar a provocar la muerte de personas que requieran ser atendidas con urgencia o de los mismos socorrista y elementos de seguridad, por todo ello y al realizar un estudio exhaustivo en la legislación internacional respecto a esta problemática la cual no se vive solo en Guatemala sino en varios países del mundo, se ha determinado que existen países en las que dichas conductas de personas que realizan llamadas de emergencia han sido tipificadas, es decir que su conducta y consecuencia que esta conlleva ha sido digna de reproche social por lo tanto al efectuar una llamada falsa de emergencia se esta incurriendo en un delito sancionado por la ley, la cual ha sido impuesta por el Estado con el fin de que se reduzca en gran medida esas llamadas falsas de emergencia que tanto daño causan a la sociedad.



Por lo que se hace de vital importancia que a través de una iniciativa de ley, el Congreso de la República de Guatemala apruebe en el Código Penal el tipo penal de las llamadas de emergencia falsas, y que posteriormente entre en vigencia en todo el país, y se convierta en norma de observancia general y obligatoria.

Derivado de la falta de tipificación de tipo penal que proteja a las instituciones de asistencia y auxilio social y la sociedad en sí, contra las llamadas de emergencia falsas que tanto daño y perjuicio producen, se propone la creación del delito con su respectiva pena que protejan el bien jurídico de interés para la sociedad guatemalteca y así contribuir a la erradicación de los altos índices de llamadas de emergencia falsas.

Propuesta del Tipo Penal en el Código Penal:

Llamadas de emergencia falsas a las instituciones de asistencia y auxilio social.

Quien realice una llamada de emergencia reportando falsas alarmas, realizando insultos o bromas, a los centros de atención de llamadas de emergencia de la Policía Nacional Civil, Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala y el Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales u otra institución que preste servicios de asistencia, se le impondrá una multa de Q500.00 a Q1, 000.00. En caso de menores de edad el responsable será quien tiene a su cargo la patria potestad, cuando no se logre identificar al individuo de un teléfono celular o fijo, se sancionará a la persona cuyo nombre se encuentre registrado el número telefónico.



Agravación de la pena. Si de la comisión del delito anunciado en el Artículo anterior se provocará la muerte de algún elemento de socorro o seguridad la pena será de 2 a 5 años de prisión, y la pena de multa aumentará en dos terceras partes

Elementos:

- A) Material: La realización de una llamada de emergencia falsa, bromas e insultos a los centros de atención de llamadas de emergencia de las instituciones de asistencia y auxilio social
- B) Subjetivo: Sujeto pasivo: Policía Nacional Civil, Cuerpo de Bomberos Voluntarios, Cuerpo de Bomberos Municipales u otro que preste servicio social y de emergencia y la sociedad. Sujeto activo: Quien realice la llamada de emergencia falsa, en caso de menores de edad el responsable será quien tiene a su cargo la patria potestad, cuando no se logre identificar al individuo de un teléfono celular o fijo, se sancionará a la persona cuyo nombre se encuentre registrado el número telefónico.
- C) Interno: La conciencia de que con el acto se movilicen innecesariamente elementos de seguridad y socorro, insultarlo o realizar bromas, la voluntad de efectuarlo.

Con la tipificación del tipo penal de Llamadas de Emergencia Falsas el Estado manifiesta la responsabilidad de proteger a sus ciudadanos de conductas que afectan gravemente a la sociedad.



CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El centro de atención de llamadas de emergencia de las instituciones de asistencia y auxilio social suele ser un sistema muy útil y en beneficio de la sociedad, pues con la realización de una llamada se puede asistir a personas que se encuentran en una situación de peligro, actuando de manera inmediata.

El problema consiste en que ese servicio no es utilizado de forma adecuada, ya existen personas que utilizan dicho servicio para la realización de llamadas reportando hechos falsos, bromas e insultos hacia los operadores, provocando con ello que disminuya la calidad del servicio que se brinda, ocasionando pérdidas en los recursos económicos de esas instituciones al realizar despliegues de unidades innecesarios, provocando accidentes y hasta pérdidas humanas por las altas velocidades con la que conducen las unidades, y muy frecuentemente es utilizado por personas con malas intenciones para desviar la atención de agentes policiales para realizar fechorías.

Por lo que se tiene que considerar la importancia que conlleva para la sociedad tipificar en el Código Penal Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala, el delito de llamadas falsas de emergencia realizadas a las instituciones de asistencia y auxilio social, ya que este tipo de conducta se encuentra totalmente desprotegido por el derecho penal y así disminuir el alto índice de falsas alarmas que se realizan diariamente y mejorar la calidad del servicio de emergencia y optimizar los recursos económicos de esas instituciones.





ANEXOS



ANEXO I



Dirección General de la Policía Nacional Civil



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES SECRETARÍA TÉCNICA

OFICIO No. 4948-2014
Ref. ORXM/canahui.

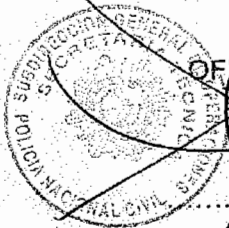
LICENCIADA
LAURA VIRGINIA RAMIREZ MERIDA
GUATEMALA.-

Respetuosamente me dirijo a usted, con la finalidad de dar respuesta a su oficio mediante el cual solicita datos estadísticos de las llamadas falsas hechas a las instituciones de Asistencia y Auxilio Social y realización de una entrevista al personal del sistema 110 de la Policía Nacional Civil.

Al respecto me permito adjuntar al presente oficio, CD conteniendo estadística de los años 2013 y 2014 relacionados a llamadas falsas, con relación a entrevista al personal del sistema 110, solamente debe presentarse para acordar fecha, toda vez que estamos en toda la disposición de poder colaborar con la investigación que usted realiza.

Deferentemente,

Guatemala, junio 19 de 2014.-



OFICIAL PRIMERO DE POLICIA

OSCAR RENÉ XILOJ MOX

Secretaría Técnica

Subdirección General de Operaciones

Reg. 15328, 15017.



ANEXO II



Unidad de Información
Municipalidad de Guatemala

Guatemala, 16 de julio de 2014

Expediente No. 252-2014

ASUNTO: LAURA VIRGINIA RAMÍREZ MÉRIDA, presentó solicitud de información identificada con el expediente número 252-2014.

RESOLUCIÓN No. UDI-535-2014

La Unidad de Información de la Municipalidad de Guatemala, tiene a la vista la solicitud de información presentada con fecha ocho de julio de dos mil catorce, por la señorita LAURA VIRGINIA RAMÍREZ MÉRIDA, dentro del expediente número doscientos cincuenta y dos guión dos mil catorce (252-2014) de acuerdo a los cuestionamientos planteados en dicha solicitud. **CONSIDERANDO:** Que para atender la solicitud de información presentada por la interesada, se recibió informe remitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales de la Municipalidad de Guatemala, por medio del cual se da respuesta a la solicitud planteada. **CONSIDERANDO:** Que de conformidad con el Artículo 42 de la Ley de Acceso a la Información Pública, presentada y admitida la solicitud, la Unidad de Información deberá emitir dentro de diez días siguientes, la resolución en cualquiera de los términos que expresa el artículo citado, razón por la cual es procedente se dicte la resolución que en derecho corresponde. **POR TANTO:** Con base en lo considerado y en lo que para el efecto preceptúan los artículos: 16, 41 y 42 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto número 57-2008 del Congreso de la República, 1 y 3 de la Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto número 119-96 del Congreso de la República, al **RESOLVER se declara:** I. Se tiene por entregado a la señorita LAURA VIRGINIA RAMÍREZ MÉRIDA, copia simple del informe tal como fue remitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales de la Municipalidad de Guatemala, el cual consta en su totalidad de tres (03) folios útiles en un solo lado. II. Firme la presente resolución trasládese al Archivo respectivo. Notifíquese.



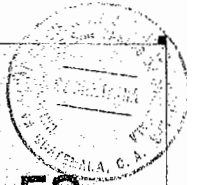
15 avenida 3-66, zona 13
Teléfonos: 2388 - 5807 / PBX 1551

www.muniguate.com



ANEXO **BENEMÉRITO**
CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPALES

DECRETO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA No. 75-74
DISCIPLINA • HONOR • ABNEGACIÓN



Guatemala, 10 de julio de 2.014

Licenciada
Rocío Victoria Penados García
Unidad De Información
Municipalidad de Guatemala
Presente.

Reciba un cordial saludo en representación de la Secretaría Ejecutiva del Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales de Guatemala, deseándole éxitos en sus actividades.

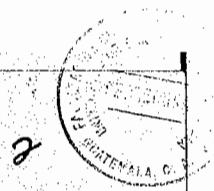
El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que se tuvo a la vista ingresado a ésta secretaría, con providencia número UDI-650-2014, en el cual la señorita Laura Virginia Ramírez Merida, solicita informe sobre llamadas no efectivas a ésta Institución. Me permito informarle que se verificó la información, siendo la siguiente:

- a) Actualmente el Cuerpo de Bomberos Municipales cuenta con una planta telefónica con un funcionamiento para 30 líneas activas por medio de un PBX el cual es el 123.
- b) Se cuenta con un sistema digita E1 en el cual su función es administrar el 123.
- c) Durante la recepción de llamada se solicita la mayor cantidad de datos que la persona pueda proporcionar, efectuando la solicitud el telefonista a el despachador por medio de un chat interno, el despachador cumple la función del envió de la unidad más próxima al incidente, monitoreando hasta su llegada al lugar, el traslado al hospital y retorno a su estación.
- d) Los tipos de emergencias atendidos son los descritos en la tabla 1 (adjunto).



GUATEMALA, C. A.
TELÉFONO DE EMERGENCIA
123

SERVIMOS A LA COMUNIDAD
Boulevard Liberación 11-20, Zona 12
Teléfonos: 2475-5295, 2475-5296
cbmsecretaria@gmail.com



ANEXO IV
BENEMÉRITO
CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPALES

DECRETO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA No. 75-74
DISCIPLINA • HONOR • ABNEGACIÓN

- e) El promedio de llamadas atendidas en el perímetro de la ciudad capital es de 80,000 llamadas aproximadamente.
- f) Cuadro comparativo de total de llamadas que se reportan en el perímetro de la ciudad durante el año 2,014:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total servicios	5856	6516	5414	7462	6516	6429
No efectivos	362	388	257	456	392	330

- g) Para evitar las llamadas falsas, se ha realizado un sistema de bloqueo automático del número telefónico que sea reincidente en las mismas, este número puede ser bloqueado por una hora, un día, una semana o el tiempo que se considere necesario para su uso.

Sin otro partícula y agradeciendo su comprensión ya que no es posible la visita al área de trabajo por las constantes llamadas y distractoras que pudieran causar para nuestros elementos en la toma de algún dato de mención para el afectado como el personal bomberil que sea despachado, me suscribo de usted.

Atentamente,



Oficial Mayor César Augusto López.
 Comandante Ejecutivo
 Cuerpo de Bomberos Municipales



GUATEMALA, C. A.
 TELÉFONO DE EMERGENCIA
123

SERVIMOS A LA COMUNIDAD
 Boulevard Liberación 11-20, Zona 12
 Teléfonos: 2475-5295, 2475-5296
 cbmsecretaria@gmail.com



ANEXO V
BENEMÉRITO

3

CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPALES

DECRETO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA No. 75-74
DISCIPLINA • HONOR • ABNEGACIÓN

HERIDOS

Arma de fuego
Arma blanca
Arma contundente
Vapuleado
Abuso sexual
Abuso infantil
Riñas
Violencia intrafamiliar
Intentos de suicidios
Otras causas

ACCIDENTES

Tránsito
Laborales
Domiciliarios
Deportivos
Aéreos
Caídas en vía pública
Caídas de buses
Caídas edif. Públicos
Caídas edif. Privados
Otros

ATROPELLADOS

Vehículo no identificado
Vehículo identificado

QUEMADOS

Gas propano
Flama o llama
Pólvora
Líquidos calientes
Explosivos
Energía eléctrica
Químicos
Calor
Vapor
Superficies calientes
Otros

ATACADOS POR ANIMALES

Perros
Abejas
Reptiles
Arácnidos
Ratas

INTOXICADOS

Alcohol
INTOXICADOS
Alcohol
Fármacos
Químicos
Pesticidas/insecticidas
Alimentos
Drogas
Otros

ENFERMEDAD COMUN

Problemas cardíacos
Problemas respiratorios
Prob. gastrointestinales
Problemas nerviosos
Cefaleas
Problemas visuales
Hemorragia nasal
Insolación
Prob. Post operatorios
Deshidratación
Convulsiones
Fiebre
Desnutrición
Hipotensión
Apendicitis
Abdomen Agudo
Epilepsia
Diabetes
Problemas renales
Alergias
Consulta externa
Otras causas
Hipertensión
Problemas de locomoción
Chequeo médico
Infecciones
Causa no determinada
DNY
Problemas mentales
Complicaciones por sida
Problemas cancerosos
Post intencional medica
Hemorragias varias
Problemas Hepáticos
Prob. Atragantamiento

**EMERGENCIAS
GINECOBSTETRAS**

Maternidad
Síntomas de aborto
Abortos
Partos
Hemorragia vaginal
Neonatos
Otros

TRASLADOS NO EFECTIVOS

Falsas
CVB
Otros medios
Tratados en el lugar
Ambulancias IGSS
Unidades de apoyo
No localizados
Unidades retornadas
Se negó ser tratado
No ameritaban
Otra causa
Alcohólicos



GUATEMALA, C. A.
TELÉFONO DE EMERGENCIA
123

SERVIMOS A LA COMUNIDAD
Boulevard Liberación 11-20, Zona 12
Teléfonos: 2475-5295, 2475-5296
cbmsecretaria@gmail.com





BIBLIOGRAFÍA

BACIGALUPO, Enrique. **Derecho penal, parte general**. 2da ed; Buenos Aires, Argentina: Ed. Hammurabi SRL. 1999.

CAHUAPÉ-CAZAUX. Eduardo González. **Apuntes de derecho penal guatemalteco**. 2da ed; Fundación Myrna Mack, Guatemala, 2003.

DE LEÓN VELASCO, Héctor Aníbal y Francisco de Mata Vela. **Introducción al derecho penal parte general y parte especial**. Guatemala, Magna Terra, Ediciones 2010.

GÁLVEZ BARRIOS, Estuardo. **La Participación en el delito**. (S.L.i) (Sed) (sf).

GIL AGUILAR, Carlos Enrique. **Mi Paso por los Bomberos de Guatemala**. 1ra ed; (S.L), Tipografía Nacional 2007.

HUIDOBRO, José Manuel y Rafael Conesa Pastor. **Sistemas de telefonía**. 5ta ed; (S.L.i) (S.ed) (s.f).

<http://www.dca.gob.gt/index.php/section-table-2/item/8895-las-llamadas-de-emergencia.html>. Consultado el 20 de mayo de 2014.

<http://www.lahora.com.gt/index.php/nacional/guatemala/reportajes-y-entrevistas/126137-pnc-incapaz-de-responder-a-llamados-de-emergencia>. 01 de junio de 2014.

<http://www.muniguate.com/index.php/component/content/article/75-temas/9890-bomberos>. Consultado el 03 de junio de 2014.

<http://cbm.muniguate.com/historia.php>. Consultado el 03 de junio de 2014.

http://wikiguate.com.gt/wiki/Bomberos_Municipales_de_Guatemala. Consultado el 08 de junio de 2014.



Instituto de la Defensa Pública. **Teoría del delito**. 1ra ed; Guatemala 2008.

MUÑOZ CONDE, Francisco. **Introducción al derecho penal**. 2da ed; Ediciones IB de F, Montevideo-Buenos Aires 2001.

PANIAGUA, Sergio y Luis Diego Cruz. **Desastres y emergencias, prevención, preparación y mitigación**. 1ra ed; (S.L), Editorial Tecnológica de CD.

RIVERA CLAVERÍA, Julio. **Policía Nacional Civil en Guatemala, propuesta de reforma al sector seguridad y justicia**. (S.L.i) (S.E) (S.F).

ROBLEDO MÉRIDA, Cesar. **Técnicas y proceso de investigación científica**. (S.L.) Talleres Litográficos de Editora Educativa, 2006.

VÁSQUEZ RAMOS, Reynerio. **Métodos de investigación social**. Guatemala, Ed. Mayte. 2006.

ZAFFAROI, Eugenio Raúl. **Derecho penal, parte general**. 2da ed; Buenos Aires, Argentina. Ed. EDIA 2002.

Legislación

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

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

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

Ley de la Policía Nacional Civil. Decreto 81-87 del Congreso de la República de Guatemala.



Ley Orgánica del Benemérito Cuerpo Voluntario de Guatemala. Decreto 11-97 del Congreso de la República de Guatemala.

Reglamento Disciplinario de la Policía Nacional Civil. Acuerdo Gubernativo número 420-2003.

Ley que Sanciona la Realización de Llamadas Malintencionadas a las Centrales Telefónicas de Emergencia y Urgencia. Ley Número 29924, Perú.

Código Penal de Costa Rica. Ley 4573.

Código Penal del Estado de Tabasco, México. Decreto 125.

Fire and Rescue Services Act 2004. Reino Unido, Inglaterra.

Ley Federal del 24 de Mayo 1929. Contra el abuso de señales de emergencia.