



ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA RESPUESTA DE LAS FUERZAS DEL ORDEN A LAS VÍCTIMAS (ELERV), 2da EDICIÓN

Las víctimas reciben un mejor servicio cuando las agencias de las fuerzas del orden tienen alianzas internas sólidas y trabajan en estrecha colaboración con organizaciones comunitarias externas. Las alianzas permiten a las agencias maximizar el servicio a las víctimas. Esto se puede hacer estableciendo prácticas de respuesta interna coordinadas y remitiendo a las víctimas a organizaciones comunitarias que ofrecen apoyo y servicios a largo plazo.

ALIANZAS EFECTIVAS

- ▶ **Entender el trabajo de cada uno**—Discuta los roles de cada uno en el servicio a las víctimas, lo que cada uno puede o no puede hacer, y los éxitos y desafíos para satisfacer las necesidades de las víctimas.
- ▶ **Establecer y cumplir las expectativas**—Identifique lo que cada uno espera obtener de la alianza y establezca indicadores de éxito.
- ▶ **Comunicarse de forma clara y regular**—Mantenga líneas abiertas de comunicación bidireccional, en persona y por teléfono o correo electrónico.
- ▶ **Compartir información**—Establezca parámetros claros en torno a la confidencialidad y el acceso a la información.
- ▶ **Participar en la formación conjunta y la creación de redes**—Capacítense juntos para apoyar la educación continua y la resolución de problemas en grupo. Compartan ideas y recursos.
- ▶ **Hacer esfuerzos recíprocos**—La participación y las aportaciones deben equilibrarse y respaldar un objetivo compartido.
- ▶ **Formalizar las alianzas**—Desarrolle políticas, protocolos y acuerdos interinstitucionales (por ejemplo, memorandos de entendimiento).

INTERNO

Incluya personal policial y administrativo en todos los rangos y disciplinas. Ejemplos incluyen:

- ▶ Líderes de agencias
- ▶ Personal de mando y gestión de nivel medio
- ▶ Supervisores de primera línea
- ▶ Capacitadores (por ejemplo, academia, en servicio, incorporación)
- ▶ Oficiales de capacitación en campo
- ▶ Personal de primera respuesta (p. ej., oficiales, investigadores)
- ▶ Personal de servicios para víctimas empleado por agencias
- ▶ Personal de comunicaciones
- ▶ Investigadores de la escena del crimen
- ▶ Oficiales o especialistas de información pública
- ▶ Personal de registros o sistemas de información
- ▶ Planificadores y analistas
- ▶ Otro personal administrativo (por ejemplo, personal de recepción, asistentes administrativos)

EXTERNO

Involucrar a los aliados de la comunidad para ayudar a satisfacer las necesidades a corto y largo plazo de las víctimas. Ejemplos incluyen:

- ▶ Víctimas de delitos, sobrevivientes, testigos y co-víctimas
- ▶ Miembros de la comunidad
- ▶ Agencias de servicios para víctimas basados en la comunidad
- ▶ Organizaciones de defensa que representan los intereses de las víctimas
- ▶ Agencias de justicia penal
- ▶ Agencias de servicios humanos y atención médica
- ▶ Servicios de protección para niños o adultos
- ▶ Sistemas escolares, colegios y universidades
- ▶ Socios de investigación
- ▶ Oficiales electos
- ▶ Empresas
- ▶ Comunidades religiosas
- ▶ Medios de comunicación

Para obtener información completa sobre la estrategia ELERV, incluidas herramientas, plantillas y recursos adicionales, visite www.responsetovictims.org.