



AÚN SIN ROSTRO...



**Sistema de Atención a la Víctima en el
departamento de Sololá**

Esta publicación “Aún sin rostro... Sistema de atención a la Víctima en el departamento de Sololá”.

Naty Reina Fidelia Archila Leal en el marco del Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia. Los contenidos son responsabilidad de la autora y no necesariamente representan la posición de la Unión Europea o el Gobierno de España.

Edición y diagramación:
Spirit & Letter, Agencia Editorial.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo técnico y financiero de:



**Programa Prevención de la Violencia y el Delito
contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala**

13 calle 2-14 zona 1 Ciudad de Guatemala
PBX: 24632323 Correo electrónico: iccp@iccp.org.gt
www.iccp.org.gt

Primera Edición
Julio, 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	06
CAPÍTULO I. SOBRE LA SISTEMATIZACIÓN	08
CAPÍTULO II. CONTEXTUALIZACIÓN	18
Marco teórico y jurídico	19
Estadísticas relacionadas a la violencia contra la mujer, violencia sexual, maltrato contra personas menores de edad y trata de personas	38
CAPÍTULO III. SISTEMA DE ATENCIÓN	52
Actores involucrados	53
Implementación de la ruta	54
Modelos de atención, protocolos de atención, herramientas de atención	57
Estrategia de coordinación “inter-mecanismos” de atención integral dentro del Sistema de Justicia Penal.	65
Debilidades y retos.....	66
Acciones para el mejoramiento de la atención a víctimas en los últimos años.....	71
Percepción del sistema de atención	73
CAPÍTULO IV. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN	79
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXO. Rutas de atención	86

Índice de Tablas

Tabla 1. Actores institucionales	14
Tabla 2. Actores comunitarios. Niñez.	15
Tabla 3. Actores comunitarios. Adolescentes	16
Tabla 4. Actores comunitarios. Mujeres lideresas	17
Tabla 5. Referencias ICA según %	39
Tabla 6. ICA de Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil en relación a VCM.....	39
Tabla 7. ICA de Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil en relación a violencia sexual.	40
Tabla 8. ICA de Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil en relación a maltrato contra personas menores de edad.	41
Tabla 9. ICA de Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil en relación a trata de personas.	42
Tabla 10. ICA de Oficina de Atención a la Víctima de MP en relación a VCM, violencia sexual, maltrato contra personas menores de edad y trata de personas.	43
Tabla 11. ICA de Clínica Amigable del Hospital Departamental de Sololá.	44
Gráfico 1. Número de denuncias por violencia sexual MP vs. número de casos Clínica	45
Tabla 13. ICA del Sistema de Atención Integral de Órganos Especializados.	46
Tabla 14. Casos ingresados al Juzgado de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal del departamento de Sololá.	47
Tabla 15. Tiempo transcurrido entre la comisión del hecho delictivo y la presentación de la denuncia.	48

Tabla 16. Tiempo entre la denuncia y la facilitación de la atención victimológica.	49
Tabla 17. Mecanismos institucionales que intervinieron facilitando atención	50
Tabla 18. Referencia interinstitucional efectiva	50

INTRODUCCIÓN

Hablar de violencia contra la mujer en todas sus formas y de su máxima expresión reflejada en el femicidio, es hablar de las relaciones desiguales de poder, desde las formas más evidentes hasta las más sutiles, en la vida de mujeres, niñas, niños y adolescentes, que no termina de despegar, creando al mismo tiempo un efecto de retroceso en una sociedad que necesita ser reconstruida desde la equidad.

En los últimos treinta años los esfuerzos institucionales desde el sector de seguridad y justicia en cuanto a la atención a víctimas y sobrevivientes, y desde el tejido de social, son muy importantes, sin embargo, es preciso entender que no basta con crear mecanismos especializados de atención dirigidos a personas víctimas y sobrevivientes, es necesario acompañar su implementación y fortalecimiento para que no terminen absorbidos por la fría mecánica y dinámica que ha caracterizado a las instituciones del sector de justicia penal.

Actualmente, en el departamento de Sololá están vigentes las rutas de atención denominadas “Ruta de Atención a Víctimas de Violencia contra la Mujer, Delitos Sexuales y Maltrato contra Personas Menores de Edad” y la “Ruta de Abordaje para la Atención Integral de Embarazos en Niñas y Adolescentes Menores de 14 años de edad”. Es muy importante que estas rutas sean herramientas claras y funcionales para las instituciones que integran el Sistema de Justicia Penal, para los mecanismos especializados de atención a personas víctimas y sobrevivientes implementados en dicho Sistema, y para los mecanismos interinstitucionales que, a través de programas y servicios, brindan atención integral a personas víctimas y sobrevivientes de Violencia contra la Mujer, Violencia Sexual, Maltrato contra Personas Menores de Edad y Trata de personas.

La misma claridad y funcionalidad de las rutas vigentes necesita la población, que, en un momento dado, podría acudir al Sistema de Justicia Penal.

Este documento pretende abordar los puntos resaltados. Posterior a la parte estrictamente de descripción metodológica de esta sistematización, se dedica un apartado que describe aspectos demográficos del departamento de Sololá e información general para comprender el contexto del objeto de estudio. Luego, se aborda un marco teórico con aspectos jurídicos y victimológicos, así como información estadística institucional referente a las violencias en cuanto a su denuncia y a la atención brindada a las personas víctimas y sobrevivientes.

Un apartado importante es el que se refiere a la percepción que actores comunitarios tienen respecto a las rutas de atención, como expresión visible del sistema de atención.

Se dedica un capítulo para describir diferentes mecanismos institucionales especializados e implementados en el Sector de Justicia Penal, así como mecanismos interinstitucionales con participación de organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas y privadas.

Se explica cómo, a pesar de que existen cuatro mecanismos institucionales especializados, se carece de una coordinación "inter-mecanismos" en beneficio de las personas víctimas; a pesar de esta estructura institucional, hay un alto porcentaje de personas víctimas que no reciben ningún tipo de atención victimológica a pesar de que sus denuncias sí ingresan al Sistema de Justicia Penal y algunas avanzan hasta las últimas instancias.

A lo largo del documento es posible ver cómo el Sistema de Justicia Penal sigue estando en deuda con la población victimizada: continúa la invisibilización de las personas víctimas, en especial de las mujeres, la niñez y adolescencia.

El bajo porcentaje de personas víctimas que recibe atención inicial, no recibe en su totalidad atención de seguimiento en las instituciones que conforman los mecanismos interinstitucionales de servicios victimológicos.

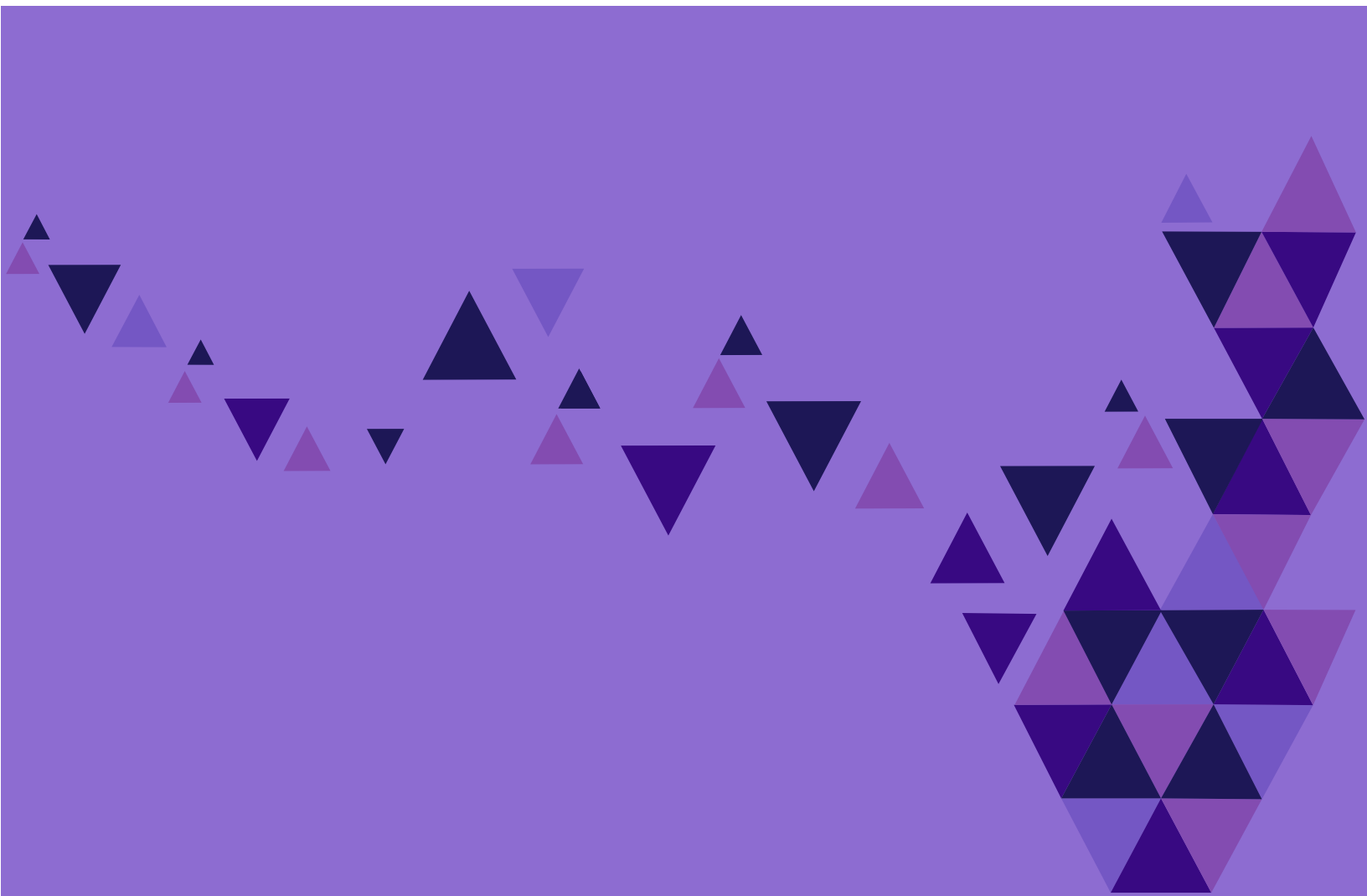
Tanto estos últimos mecanismos como aquellos institucionales dentro del Sistema de Justicia Penal tampoco aparecen muy visibles para la población en las rutas gráficas de atención, de manera que difícilmente las personas víctimas los buscarán de manera directa; en realidad los conocerán porque accedieron a ellos en el contexto de la denuncia o porque el personal sensibilizado y con enfoque victimológico fue puente para conectarlas con recursos que fueron creados especialmente para ellas.

Este sistema de atención, cuyo espíritu es la asistencia integral a las personas víctimas y sobrevivientes de violencia, debe tener un papel preponderante, ya que la asistencia integral es un derecho, significa afectar de manera positiva situaciones vitales para las personas víctimas, así como reestructurar con acompañamiento su proyecto de vida; significa tener impacto en su participación empoderada en procesos judiciales, pudiéndose incluso hablar de impacto indirecto, a mediano o largo plazo, en los índices de impunidad.

Si bien la sistematización fue realizada en el departamento de Sololá, se esperaría que la información contenida en las siguientes páginas genere puntos de análisis de los sistemas de atención y de su expresión más visible que son las rutas de atención; que del análisis se pase a acciones concretas para fortalecer todos los mecanismos existentes que conforman dicho sistema, y por último, que generen nuevas líneas de investigación que apunten a la adaptación de sistemas que respondan efectivamente al contexto socio-cultural e histórico de las comunidades y sociedades.

CAPÍTULO I

SOBRE LA SISTEMATIZACIÓN



Objeto de la sistematización

La información referente a la atención dirigida a mujeres, niñez y adolescencia víctima y sobreviviente de violencia contra la mujer, delitos sexuales, maltrato contra personas menores de edad y trata de personas, vista desde las rutas de atención vigentes para el departamento; las estadísticas institucionales que reflejan el fenómeno de la violencia hacia estos grupos vulnerables y la dinámica de interacción entre los mecanismos especializados instalados en las instituciones que integran el Sistema de Justicia Penal.

Planteamiento del problema

Si bien es cierto que existen rutas de atención, no todas las personas víctimas y sobrevivientes de violencia contra la mujer, violencia sexual, maltrato contra personas menores de edad y trata, han tenido acceso a una atención integral, entendiéndose como tal las intervenciones realizadas y documentadas institucionalmente desde el Sistema de Justicia Penal, tanto desde la perspectiva legal como desde la perspectiva victimológica. ¿Cómo explicar lo anterior si existen rutas de atención?

Se esperaría que, con el hecho de que las personas víctimas y sobrevivientes presenten su denuncia, tengan acceso a intervenciones victimológicas que respondan a sus diferentes necesidades.

Se esperaría que, dentro del Sistema de Justicia Penal se conozca cómo activar los mecanismos especializados de atención multidisciplinaria a las víctimas y sobrevivientes y con plena responsabilidad identifiquen las dificultades que encuentran en ese proceso de activación y participen decididamente en la búsqueda de soluciones.

Se esperaría, además, que fluya la información tanto de los mecanismos institucionales como de los interinstitucionales, cuando brindan atención a las personas víctimas, y que se evaluara la funcionalidad de los planes consensuados con las personas víctimas.

También se esperaría que toda intervención de carácter victimológico quedara registrada formalmente en los sistemas informáticos de las instituciones del Sector de Justicia Penal.

Se esperaría que existiera una coordinación sólida inicialmente entre los mecanismos institucionales del Sector de Justicia Penal, y con participación de los mecanismos interinstitucionales, de manera que se establecieran los procedimientos y se diseñaran las estrategias para que ninguna persona víctima entrara y saliera del Sistema de Justicia Penal sin haber recibido atención victimológica especializada e integral, de acuerdo con sus necesidades.

Por último, se esperaría que hubiera una estrategia de divulgación clara y permanente, de manera que la población tuviera conocimiento de la existencia de los mecanismos institucionales e

interinstitucionales de atención victimológica. De esta forma, si falla un eslabón, la persona víctima, empoderada por el conocimiento, podría demandar la atención a la que tiene derecho.

¿Qué está pasando entonces? ¿Dónde está la atención victimológica para las personas víctimas y sobrevivientes?

Límites espaciales y temporales de la sistematización

La sistematización incluyó a 3 de los 19 municipios del departamento de Sololá, siendo éstos: Nahualá, Santiago Atitlán y Sololá. Se adoptó como límite temporal el período comprendido entre el 01 de enero del año 2014 al 30 de septiembre del año 2019.

Objetivos

1. Contextualizar la situación de la atención a personas víctimas y sobrevivientes de violencia basada en género, maltrato contra personas menores de edad, violencia sexual y trata de personas.
2. Identificar los factores que influyen en la facilitación de atención integral (legal y victimológica multidisciplinaria) a las personas víctimas y sobrevivientes de las manifestaciones de violencia ya mencionadas.
3. Describir la estrategia de coordinación “inter-mecanismos” de atención integral dentro del Sistema de Justicia Penal.

Estrategia metodológica

Para la realización de la presente sistematización se adoptó un modelo descriptivo con enfoque mixto.

Se partió de datos estadísticos e informes correspondientes al período indicado en los límites temporales y relacionados a los delitos de Violencia contra la Mujer, Maltrato contra Personas Menores de Edad, Violencia Sexual y Trata de Personas; datos registrados tanto por el sistema específico de registro de los mecanismos de atención a víctimas y sobrevivientes de las instituciones del Sistema de Justicia Penal, –es decir: Oficina de Atención a la Víctima instalada en la Policía Nacional Civil, Oficina de Atención a la Víctima instalada en el Ministerio Público, el Sistema de Atención Integral instalado en los Órganos Especializados de Delitos de Femicidio y

Otras formas de Violencia contra la Mujer y Violencia Sexual y el equipo multidisciplinario en el Juzgado de Niñez y Adolescencia– así como los datos generados por los sistemas de registro de denuncias y procesos, según el caso, en las mismas instituciones.

Los datos de denuncias y atención brindada, relacionándolos entre sí, permitieron obtener otro dato importante, que se denominó: Índice de Cobertura de Atención (ICA), que refleja el porcentaje de personas víctimas que reciben atención especializada; en teoría, el 100% de personas víctimas tendría que recibir dicha atención, sin embargo, la realidad muestra algo muy diferente.

La fórmula que se describe a continuación fue utilizada para obtener el ICA en la presente sistematización:

$$ICA = \frac{NA \times 100}{ND}$$

Donde:

NA = Número de atenciones registradas por el mecanismo especializado

ND = Número de denuncias registradas por la institución a la que pertenece el mecanismo especializado (en el caso del Organismo Judicial, en el ND se consideraron los datos referentes a las Causas)

Dichos índices de cobertura de atención a víctimas y sobrevivientes se realizaron por delito.

Aunque los datos estadísticos concentrados en las instituciones mencionadas corresponden a los 19 municipios que conforman el departamento de Sololá, tal como se indicó previamente, la sistematización se centró en 3 municipios, por existir en ellos, al menos, uno de los 4 mecanismos especializados para atención a víctimas y sobrevivientes de violencia. Es decir, que en cada uno de ellos se encuentra una Oficina de Atención a la Víctima - MP, un Sistema de Atención Integral - OJ, una Oficina de Atención a la Víctima - PNC, un Equipo Multidisciplinario, o un Juzgado de Niñez y Adolescencia Víctima. Por lo anterior, los municipios que cumplieron con dicho criterio fueron:

Nahualá, que cuenta con OAV-PNC

Santiago Atitlán, que cuenta con OAV-MP.

Sololá, que cuenta con OAV-MP, SAI-OJ y Equipo Multidisciplinario en el Juzgado de Niñez y Adolescencia Víctima

Con la finalidad de establecer la forma en que ha funcionado la ruta de atención integral, se solicitó acceso a información a la Policía Nacional Civil de Sololá, respecto a la Subestación en Nahualá; al Ministerio Público de Sololá y Santiago Atitlán; en relación a los registros de denuncias por año, del 2014 al 2019; y por delito: Violencia contra la Mujer, Violencia Sexual, Maltrato contra Personas Menores de Edad y Trata de personas.

Al Organismo Judicial, en cuanto a registro de procesos por año, del 2014 al 2019; y por delito: Violencia contra la Mujer, Violencia Sexual, Maltrato contra Personas Menores de Edad y Trata de personas.

De los registros de las instituciones se seleccionaron 57 expedientes, entre múltiples de 50, referentes a denuncias o causas, según el caso, por VCM, Violencia Sexual, Maltrato contra Personas Menores de Edad y Trata de personas; el objetivo fue establecer tiempos de atención, tipo de atención, coordinación interna para atención en OAV, SAI o en el mecanismo especializado dentro de la institución correspondiente, así como referencia seguimiento a la misma en los mecanismos interinstitucionales.

La recopilación de información se trabajó con base en los instrumentos desarrollados para el efecto, siendo los siguientes:

1. Ficha de registro para verificación de la aplicación de la ruta de atención integral
2. Cuestionario para entrevista a actores institucionales
3. Guía de entrevista para grupo focal de mujeres lideresas
4. Guía para entrevista colectiva a niñas, niños y adolescentes
5. Ficha de observación de materiales para divulgación de rutas de atención

Las técnicas utilizadas fueron:

Entrevistas estructuradas y semiestructuradas: Para concretarlas se coordinaron espacios, entre el 08 de octubre al 18 de noviembre del año 2019, con los y las representantes de la Coalición de Redes de Sololá, Red de Santiago Atitlán y otros espacios manejados por instituciones integrantes de dichas redes. En el caso del municipio de Nahualá, se realizaron entrevistas telefónicas debido a la situación de conflictividad territorial existente entre dicho municipio y el municipio de Nueva Santa Catarina Ixtahuacán. Total de entrevistas: 60.

Grupos focales: Se integraron 4 grupos focales de 10 integrantes cada uno, con un total de 40 participantes. Se realizó una sola sesión con cada grupo y la misma tuvo una duración máxima de 90 minutos. La integración de los grupos de mujeres lideresas, así como el de niñez en el municipio de Santiago Atitlán, se coordinó con el profesional encargado del eje de prevención del Programa de Reducción de la Violencia de Género contra Niñas y Mujeres de los departamentos de Sololá y Chimaltenango; los grupos focales con adolescentes en el municipio de Sololá se coordinaron con la Dirección de Prevención del Delito de la Policía Nacional Civil. En el caso del grupo focal con mujeres lideresas, se realizó con el auxilio de una intérprete tz’utujil-español. Los grupos focales se trabajaron del 11 de octubre al 8 de noviembre del año 2019.

Observación: enfocada en determinar la existencia de afiches referentes a las rutas de atención en las instituciones del SJP, espacios municipales y otros, accesibles a la población en los municipios priorizados. Las observaciones se realizaron del 08 de octubre al 08 de noviembre del año 2019. La ficha correspondiente al municipio de Nahualá se completó con base en la información proporcionada por los entrevistados. Total de fichas de observación: 3.

Análisis documental: A través de la utilización de la ficha de registro para la verificación de la aplicación de la ruta de atención integral. La recopilación de la información para el análisis mencionado se trabajó del 17 de octubre al 27 de noviembre del año 2019.

Perfil de las personas entrevistadas

Tal como se indicó en apartados anteriores, la sistematización incluyó a 2 grupos de personas entrevistadas.

El primer grupo fueron actores institucionales y el segundo, actores comunitarios.

Primer grupo: Actores institucionales del Sistema de Justicia Penal. A su vez se dividió en 3 subgrupos. El primero incluyó a personal de Juzgados de Paz y de Niñez y Adolescencia, personal fiscal, de Oficina de Atención Permanente e intérprete del Ministerio Público y a agentes de Atención Ciudadana de la PNC, todos relacionados a la atención inmediata y de seguimiento a personas víctimas y sobrevivientes de violencia, en el contexto de las denuncias presentadas en su momento.

El segundo subgrupo lo integró personal especializado para la atención a víctimas y sobrevivientes de violencia basada en género, y que es parte de la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil, en este caso se habla de un agente asignado a dicha oficina en Nahualá; también se incluyó a profesionales de Trabajo Social y de Psicología de las Oficinas de Atención a la Víctima, MP, tanto de Sololá como de Santiago Atitlán; de igual manera se incluyó a profesionales de Trabajo Social, de Psicología y de Sala Infantil de los Órganos Especializados de Delitos de Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer. También, por parte del Organismo Judicial, se incluyó a profesionales de Trabajo Social y de Psicología del Juzgado de Niñez y Adolescencia.

Entre los actores institucionales con sistemas de atención especializada no fue incluido personal del Programa de Asistencia Legal Gratuita a Víctimas y sus Familiares, del Instituto de la Defensa Pública Penal, debido a que, en el departamento de Sololá, no se cuenta con dicho Programa.

Un tercer subgrupo incluyó a profesionales representantes de instituciones y organizaciones integrantes de la Coalición de Redes de Sololá y Red de Derivación para la Atención a Víctimas de Santiago Atitlán. Todas estas instituciones y organizaciones brindan atención social, psicológica, legal y/o médica a personas víctimas y sobrevivientes de violencia basada en género.

A continuación, se presenta una tabla que muestra numéricamente cómo quedó integrado este primer grupo de actores.

Tabla 1.
Actores institucionales

Actores	Número	%
Hombre	21	35,0
Mujer	39	65,0
Español	31	51,7
Bilingüe (Maya-español)	29	48,3
OJ	5	8,3
MP	7	11,7
PNC	5	8,3
Mecanismos de atención especializada dentro del SJP	14	23,3
Mecanismos interinstitucionales	29	48,3
Total, de entrevistas: 60		

Segundo grupo: Tomando en cuenta que el Programa de Reducción de la Violencia de Género contra Niñas y Mujeres de los departamentos de Sololá y Chimaltenango trabaja con diferentes poblaciones, se consideró importante aprovechar esos espacios para escuchar la opinión de niñez, adolescencia y mujeres lideresas como actores comunitarios, respecto al objeto de estudio de la presente sistematización. Por lo anterior quedó conformado un segundo grupo, subdividido a su vez en: niñez, adolescencia y mujeres lideresas.

El subgrupo de niñez lo integraron niñas y niños comprendidos entre los 10 y 12 años. 90% fueron niñas, 70% pertenecientes al área rural y 100% niñez escolarizada. A continuación, se presenta un cuadro con datos más específicos respecto a este subgrupo.

Tabla 2.
Actores comunitarios. (Niñez)

Grupo focal: Niñez		
Municipio: Santiago Atitlán		
Actores	Número	%
Hombre	1	10,0
Mujer	9	90,0
Área	Número	%
Rural	70	70,0
Urbana	30	30,0
Escolaridad	Número	%
Ninguna	0	0,0
1°. A 3°. primaria	8	80,0
4°. A 6°. primaria	2	20,0
Total, de participantes: 10		

El subgrupo de adolescentes fue integrado por estudiantes de entre 13 y 17 años. De los cuales, el 60% vive en el área urbana del municipio de Sololá; el 100% está escolarizado. Una descripción en detalle de este subgrupo se presenta a continuación.

Tabla 3.
Actores comunitarios. (Adolescentes)

Grupo focal: Adolescentes		
Municipio: Sololá		
Actores	Número	%
Hombre	10	50,0
Mujer	10	50,0
Rango de Edad	Número	%
13- 15	10	50,0
16 – 17	10	50,0
Área	Número	%
Rural	8	40,0
Urbana	12	60,0
Escolaridad	Número	%
Ciclo básico	10	50,0
Ciclo diversificado	10	50,0
Total, de participantes: 20		

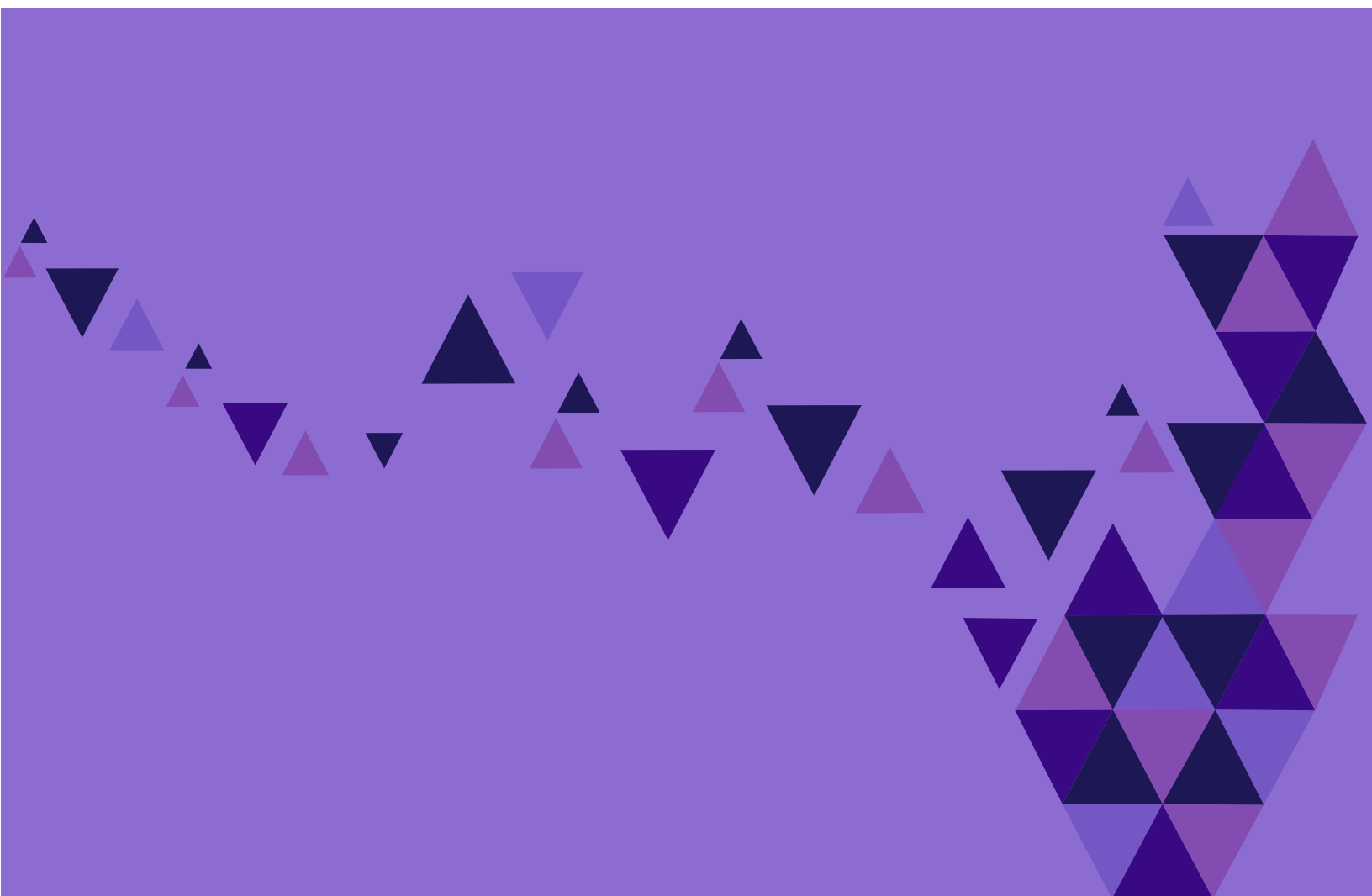
El subgrupo de mujeres lideresas comunitarias incluyó a personas comprendidas entre los 31 y 60 años; 60% vive en el área urbana y el 70% de ellas no cuenta con ningún nivel de educación formal. Se presenta el siguiente cuadro con información en detalle de dicho subgrupo.

Tabla 4. Actores comunitarios.
(Mujeres lideresas)

Grupo focal: Mujeres lideresas Municipio: Santiago Atitlán		
Rango de Edad	Número	%
31 - 40	4	40,0
41 - 50	4	40,0
51 - 60	2	20,0
Área	Número	%
Rural	4	40,0
Urbana	6	60,0
Escolaridad	Número	%
Ninguna	7	70,0
Nivel primario	2	20,0
Ciclo básico	1	10,0
Total, de participantes: 10		

CAPÍTULO II

CONTEXTUALIZACIÓN



Contexto general

Acerca de la historia del departamento de Sololá, su nombre tiene dos versiones respecto a su origen, una indica que se deriva del vocablo Tzolojha o Tzolojyá que en kaqchiquel, k'iche' y tz'utujil significa 'agua de sauco'; la otra versión indica que el vocablo Sololá, proviene de las voces del kaqchiquel: *Tzol* que significa 'volver o retornar', *ol* que significa 'partícula o continuación', y *yá* que significa agua, que representaría 'retornar o volver al agua'. Anteriormente el nombre de Sololá era "Tecpán Atitlán" que significa 'Palacio del Señor de Atitlán'.

El departamento de Sololá está situado en la región suroccidental del país. Tiene una extensión territorial de 1.061 km². Cuenta con 19 municipios y su cabecera departamental es el municipio de Sololá, que se encuentra a 140 kilómetros de la Ciudad de Guatemala y a 2,114 m.s.n.m. Por su ubicación sobre la cordillera, Sololá tiene un terreno quebrado ya que se encuentra enclavado sobre la Sierra Madre, presentando un paisaje abrupto, con enormes montañas y profundos barrancos.

Según el *Informe del Censo Nacional*, publicado en el año 2019, el departamento de Sololá tiene una población total de 421 583 habitantes; 52% son mujeres; 45% de la población está comprendida entre 0 y 19 años de edad; 38% pertenece al área rural; 96% pertenece al pueblo maya. Las comunidades lingüísticas con mayor presencia son la k'iche' (44%), kaqchiquel (39%) y tz'utujil (16%), habiendo presencia de otras 19 comunidades lingüísticas que, entre todas, hacen 1%. El 81% tiene como idioma materno un idioma maya; 19% tiene como idioma materno el español. Un 9% de la población de 4 años y más, tiene por lo menos una dificultad (ver, oír, caminar, subir escaleras, recordar o concentrarse, cuidado personal o comunicarse); 25% de la población de 4 y más años no tiene ningún nivel educativo.

Por su parte, en la publicación *Guatemala en Cifras*, del año 2019 se registra para el departamento de Sololá que, 81% de la población vive en situación de pobreza (39,90 % en pobreza extrema y 41,00 % en pobreza) y que el analfabetismo alcanza el 31%.

Marco teórico y jurídico

Hasta hace relativamente poco tiempo, se consideró incorporar las vulneraciones a los derechos de las mujeres con el fin de protegerlas mejor. Obviamente la efectividad de la garantía de sus derechos lleva a un análisis de las estructuras sociales, de las relaciones de poder y de los contextos donde su cotidianidad tiene lugar, ya que son esas estructuras y relaciones las que definen e influyen en el efectivo y pleno ejercicio de sus derechos humanos.

A continuación, algunos conceptos esenciales para la promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres.

Género. “La noción de género se refiere a las identidades socialmente construidas, los atributos y los roles asignados a mujeres y hombres”. (Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos. 2014, p. 38)

Igualdad de Género. “La igualdad no significa que las mujeres y los hombres sean lo mismo, sino que los derechos, las responsabilidades y las oportunidades no dependen del sexo con el que nacieron. La igualdad de género supone que se tengan en cuenta los intereses, las necesidades y las prioridades tanto de las mujeres como de los hombres, reconociéndose la diversidad de los diferentes grupos de mujeres y de hombres”. (UNESCO. 2005, p. 105)

Equidad. “La equidad es el imperativo moral de acabar con las diferencias injustas siguiendo los principios de equidad y justicia. La atención debe centrarse en los más desfavorecidos y los más pobres. Desde el punto de vista de los derechos humanos, basarse en la equidad presenta ciertos riesgos porque su definición es un concepto maleable que jurídicamente no tiene carácter vinculante. La equidad puede significar justicia, pero también diluir las demandas de derechos cuando se disocia de la igualdad y la no discriminación, y existe el riesgo de que se defina de manera arbitraria, por conveniencia política o ideológica.” (Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos. 2014, p.37)

Equidad de género. Este concepto, “en algunas jurisdicciones... se utiliza para referirse al trato justo de la mujer y el hombre en función de sus necesidades respectivas. Esto puede incluir un trato igual, o un trato diferente pero considerado equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades” (Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos. 2014, p. 37)

Incorporación de la perspectiva de género. “Es una estrategia para lograr que los intereses y las experiencias de las mujeres y de los hombres se conviertan en un aspecto integral de la elaboración, la aplicación, el seguimiento y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, de modo que beneficien por igual a mujeres y hombres y no se perpetúe la desigualdad. (Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos. 2014, p. 39)

Empoderamiento. “Procesos por los cuales las mujeres y los hombres ejercen el control y se hacen cargo de su propia vida: establecen sus propias agendas, adquieren habilidades (o son reconocidas por sus propias habilidades y conocimientos), aumentando su autoestima, solucionando problemas y desarrollando la autogestión. Es un proceso y un resultado.” (UNESCO. 2005, p. 106.)

Tener la idea clara de quién es la persona víctima, desde la perspectiva legal, es importante para luego entender todo el andamiaje jurídico y psicosocial estructurado por las sociedades, y que, al funcionar, responderá a las necesidades de quien ha sufrido un ilícito y minimizará las consecuencias, a todo nivel, derivadas del mismo.

Definir quién es la víctima en el contexto penal guatemalteco obliga a citar lo establecido en las reformas del Código Procesal Penal realizadas en el año 2010.

De acuerdo con el Artículo 7 del Decreto No. 18-2010 (2010, p. 2), quedó reformado el Artículo 117 del Código Procesal Penal y se estableció que se denomina Agraviado:

1. A la víctima afectada por la comisión del delito;
2. Al cónyuge, a los padres y a los hijos de la víctima, y a la persona que conviva con ella en el momento de cometerse el delito;
3. A los representantes de una sociedad por los delitos cometidos contra la misma y a los socios respecto a los cometidos por quienes la dirijan, administran o controlen; y
4. A las asociaciones en los delitos que afecten intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la asociación se vincule directamente con dichos intereses.

La mencionada reforma incluyó el reconocimiento de ciertos derechos, aunque la persona víctima no sea querellante adhesivo, estableciendo que es el Ministerio Público la institución encargada de garantizarlos a través de los órganos correspondientes y mediante convenios con instituciones públicas y privadas. Fueron reconocidos los siguientes derechos:

- a. A recibir información acerca de los derechos que la asisten en el procedimiento penal.
- b. A la asistencia integral (médica, social, psicológica y de cualquier otra naturaleza) necesaria para minimizar los efectos del hecho delictivo sufrido.
- c. A que el Ministerio Público escuche su opinión, previo a tomar decisiones definitivas o provisionales relacionadas con el proceso penal.

- d. A recibir información oportuna de las decisiones fiscales y judiciales, y a ser invitada a audiencias en las que su opinión pueda ser vertida.
- e. A recibir resarcimiento y/o reparación por los daños recibidos.
- f. A recibir protección cuando su integridad física esté en riesgo debido a la persecución penal de la que es objeto el sindicado.
- g. A que existan mecanismos para minimizar la victimización secundaria durante el proceso penal.

Respecto a los derechos de las víctimas, la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito (2016, p.1) en su Artículo 4 se refiere a los mismos indicando lo siguiente:

Artículo 4. Derechos. A las víctimas, sin menoscabo de otros derechos ya reconocidos en otras leyes especiales y normativas internacionales adoptadas por el Estado de Guatemala, esta Ley les reconoce los derechos siguientes:

- a. A que se les trate con justicia y respeto a su dignidad, intimidad e identidad.
- b. A que se les informe de sus derechos y su papel dentro del proceso penal, del desarrollo de la investigación criminal, la reparación digna por el daño sufrido y de los mecanismos judiciales y administrativos para obtenerla, así como que se les notifique las resoluciones judiciales. En este último caso, podrán señalar como lugar para recibir notificaciones, la sede del Instituto de la Víctima cuando hayan solicitado sus servicios de asesoría jurídica.
- c. A estar razonablemente protegidas durante todo el desarrollo del proceso penal, evitando que se les exponga innecesariamente para preservar su vida, integridad física y estabilidad psicológica.
- d. A estar presentes en todos los actos procesales en los cuales el imputado tenga ese derecho.
- e. A que el fiscal o el abogado del Instituto de la Víctima dé aviso al empleador de la víctima, para que pueda ausentarse de su trabajo con goce de sueldo o salario, para que pueda comparecer, las veces que sea necesario, a prestar testimonio o a participar en cualquier diligencia relacionada con su proceso penal, sin que estas comparecencias sean causales de represalias o despidos.

- f. A que se les devuelva cualquier bien que les pertenezca según lo establece la ley.
- g. A manifestar por sí misma, o a través de su representante dentro del proceso, lo que a su derecho convenga.
- h. A que se les preste atención psicológica y médica de urgencia, así como orientación social cuando la requieran. Dicha atención debe estar a cargo de profesionales de su mismo sexo. De ser necesario, se deberá gestionar su traslado para la atención médica adecuada, sin menoscabo de la investigación criminal que se requiera.
- i. A que se respeten y apliquen las leyes ordinarias sobre la privacidad de su proceso.
- j. A contar con atención integral, a fin de recibir gratuitamente tratamiento postraumático para la recuperación de su salud física y mental.
- k. A no ser objeto de exploración física sin su consentimiento explícito y siempre que el propósito de dicho procedimiento sea totalmente indispensable y de interés para el curso del proceso penal. En el caso de los menores de edad, debe contar con el consentimiento y acompañamiento de sus padres o tutores, siempre debiéndose observar el interés superior del niño. De igual forma si la víctima lo solicita, podrá estar acompañada de la persona que ella designe.
- l. Derecho a no ser discriminada por estereotipos, prejuicios y/o estigmas sociales.
- m. Derecho a la no revictimización.
- n. A ser atendida y asistida en su idioma materno.

Específicamente en cuanto a la definición de víctima de violencia basada en género, la Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer (2008, p. 3), establece que la Víctima: “Es la mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.”

Por su parte, la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (2009, p. 6), establece en su Artículo 10 la definición de víctima: “Para los efectos de esta Ley, se entenderá por víctima a la persona que, individual o colectivamente, haya sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal.

También se considera víctima a los familiares o a las personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización”.

La Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer, en su Artículo 3, inciso j) define la violencia contra la mujer en los siguientes términos: “Violencia contra la mujer: Toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito público como en el ámbito privado”.

En la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (2009, p. 9) se establece:

Artículo 23. Se adiciona el artículo 150 Bis al Código Penal, Decreto Número 17- 73 del Congreso de la República, el cual queda así: “Artículo 150 Bis. Maltrato contra personas menores de edad.

Quien mediante cualquier acción u omisión provoque a una persona menor de edad o con incapacidad volitiva o cognitiva, daño físico, psicológico, enfermedad o coloque al niño en grave riesgo de padecerlos, será sancionado con prisión de dos a cinco años, sin perjuicio de las sanciones aplicables por otros delitos.”

Respecto a la violencia sexual, en la Ley citada en el párrafo anterior (2009, p. 10, 11), se establece:

Artículo 28. Se reforma el artículo 173 del Código Penal, Decreto Número 17-73 del Congreso de la República, el cual queda así. “Artículo 173. Violación. Quien, con violencia física o psicológica, tenga acceso carnal vía vaginal, anal o bucal con otra persona, o le introduzca cualquier parte del cuerpo u objetos, por cualquiera de las vías señaladas, u obligue a otra persona a introducirse a sí misma, será sancionado con pena de prisión de ocho a doce años. Siempre se comete este delito cuando la víctima sea una persona menor de catorce años de edad, o cuando sea una persona con incapacidad volitiva o cognitiva, aun cuando no medie violencia física o psicológica. La pena se impondrá sin perjuicio de las penas que puedan corresponder por la comisión de otros delitos.”

Artículo 29. Se adiciona el artículo 173 Bis al Código Penal, Decreto Número 17- 73 del Congreso de la República, el cual queda así: “Artículo 173 Bis. Agresión sexual. Quién con violencia física o psicológica, realice actos con fines sexuales o eróticos a otra persona, al agresor o a sí misma, siempre que no constituya delito de violación será sancionado con prisión de cinco a ocho años. Siempre se comete este delito cuando la víctima sea una persona menor de catorce años de edad o cuando sea una persona con incapacidad volitiva o cognitiva aun cuando no medie violencia física o psicológica. La pena se impondrá sin perjuicio de las penas que puedan corresponder por la comisión de otros delitos.”

Artículo 30. Se reforma el artículo 174 del Código Penal, Decreto Número 17-73 del Congreso de la República, el cual queda así: “Artículo 174. Aggravación de la pena.

La pena a imponer por los delitos enunciados en los artículos anteriores, se aumentará en dos terceras partes en los siguientes casos:

- 1°. Cuando la conducta se cometa por la acción conjunta de dos o más personas.
- 2°. Cuando la víctima sea especialmente vulnerable por ser adulto mayor, padecer de enfermedad, estar en situación de discapacidad física o mental, o por encontrarse privada de libertad.
- 3°. Cuando el autor actuare con uso de armas o de sustancias alcohólicas, narcóticas estupefacientes o de otros instrumentos o sustancias que lesionen gravemente la salud de la persona ofendida o alteren su capacidad volitiva.
- 4°. Cuando se cometa en contra de una mujer en estado de embarazo o cuando se produzca dicho estado como consecuencia del delito.
- 5°. Cuando al autor fuere pariente de la víctima, o responsable de su educación, guarda, custodia, cuidado, tutela, o sea el cónyuge, ex cónyuge, conviviente o ex conviviente de la víctima o de uno de sus parientes dentro de los grados de Ley.
- 6°. Cuando a consecuencia de la conducta, el autor produjere contagio de cualquier enfermedad de transmisión sexual a la víctima.
- 7°. Cuando el autor fuere un funcionario o empleado público o un profesional en el ejercicio de sus funciones”.

Con relación al delito de Trata de Personas, la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (2009, p. 15), establece:

Artículo 47. Se adiciona el artículo 202 Ter al Código Penal, Decreto Número 17- 73 del Congreso de la República, el cual queda así: “Artículo 202 Ter. Trata de personas. Constituye delito de trata de personas la captación, el transporte, traslado, retención, acogida o recepción de una o más personas con fines de explotación. Quien cometa este delito será sancionado con prisión de ocho a dieciocho años y multa de trescientos mil a quinientos mil Quetzales. En ningún caso se tendrá en cuenta el consentimiento prestado por la víctima de trata de personas o por su representante legal.

Para los fines del delito de trata de personas, se entenderá como fin de explotación: La prostitución ajena, cualquier otra forma de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, cualquier tipo de explotación laboral, la mendicidad, cualquier forma de esclavitud, la servidumbre, la venta de personas, la extracción y el tráfico de órganos y tejido humanos, el reclutamiento de personas menores de edad para grupos delictivos organizados, adopción irregular, trámite irregular de adopción, pornografía, embarazo forzado o matrimonio forzado o servil”.

Al momento de que una persona es víctima de un hecho delictivo y particularmente de las violencias definidas en párrafos anteriores, las acciones deben enfocarse en detectar sus necesidades y a partir de ellas hacer girar todo el sistema de asistencias especializadas y diferenciadas, pero al mismo tiempo interdependientes, que son el resultado de los esfuerzos históricos para visibilizar a la persona víctima, a las consecuencias sufridas y a la demanda de una atención profesional entendida desde su contexto y basada en el respeto a la persona humana.

Ortiz (2017, p. 32) indica que la atención victimológica integral:

Consiste en una serie de acciones relacionadas entre sí, que se desarrollan secuencialmente, que tienen por objetivo contener los efectos de la victimización a través del acompañamiento efectivo a la víctima, durante todas las etapas y momentos que esta requiera, atendiendo oportunamente sus necesidades jurídicas, médicas, psicológicas y sociales, y buscando su restablecimiento, ofreciéndole seguridad, confianza y protección. Para ello se establecen y aprovechan vínculos institucionales.

En el contexto de la legislación guatemalteca, la asistencia victimológica integral aparece como un derecho reconocido a las víctimas en la Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer (2008, p.6), indicando:

Artículo 13. Derechos de la víctima. Es obligación del Estado garantizar a la mujer que resulte víctima de cualquier forma de violencia, los siguientes derechos:

- a) Acceso a la información..
- b) Asistencia integral.

Los y las funcionarias que sin causas justificadas nieguen o retarden la entrega de información o la asistencia integral en perjuicio del proceso o de la víctima, se harán acreedores a medidas y sanciones laborales y administrativas, sin perjuicio de responsabilidades civiles o penales según el caso.

Dicha Ley, (2008, p.2) aclara lo referente a la asistencia integral, explicando que “La mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos, tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo, de refugio, así como de recuperación”. La atención multidisciplinaria implicará especialmente:

1. Atención médica y psicológica.
2. Apoyo social.

3. Seguimiento legal de las reclamaciones de los derechos de la mujer.
4. Apoyo a la formación e inserción laboral.
5. Asistencia de un intérprete.

Todas las intervenciones especializadas para concretar la asistencia victimológica integral coadyuvarán a que, las personas que han sufrido el impacto de un hecho delictivo, que por lo tanto han sido víctimas, avancen en su proceso de verse, sentirse y actuar como sobrevivientes. Ser sobreviviente implica la transformación de las víctimas gracias a su resiliencia, transformación que abre ante ellas diferentes posibilidades, la principal de ellas: ser autoras de la reconstrucción de sus proyectos de vida. Al respecto, el Secretario General de las Naciones Unidas (2006, p. 120), como parte de los principios orientadores de las prácticas promisorias en materia de prestación de servicios a las víctimas/sobrevivientes de violencia contra la mujer, explica: “Empoderar a las mujeres para tomar el control de sus vidas”.

Si bien es cierto que la legislación actual en Guatemala recoge lo referente a la asistencia victimológica integral, se hace necesario que la norma aterrice en la realidad de la vida de las personas víctimas y sobrevivientes de violencia. Vida que fue invadida y dañada al fallar los sistemas formales e informales de protección.

Lovatón (2009, p. 209), explica que uno de los grandes desafíos del derecho es la protección de la persona humana, y cuando ha sido víctima de un hecho delictivo debe convertirse en el eje alrededor del cual se estructuran todas las intervenciones para “reparar los daños sufridos, teniendo en cuenta todos y cada uno de los ámbitos de la persona humana (el social, el cultural, el psicológico, el físico, el educacional, el económico, el político)”. Al realizar un desglose de los diferentes ámbitos, se remarca la necesidad de una reparación integral que exige a su vez un abordaje victimológico desde la interdisciplinariedad.

Ahora bien, el abordaje victimológico multidisciplinario deberá partir y mantener de manera transversal el enfoque de derechos de las personas víctimas, derechos que deben ser reconocidos y observados teniendo claro lo que establece la Ley Orgánica de Asistencia y Atención a la Víctima del Delito (2016, p. 2), al final del mismo Artículo 4: “La calidad de víctima es independiente de que se identifique, aprehenda, enjuicie y/o condene al o los responsables del delito.”

El diseño del abordaje victimológico con las correspondientes intervenciones multidisciplinarias deben partir del conocimiento de la realidad biopsicosocial de la persona víctima, de la detección de necesidades teniendo presente el contexto sociocultural en el que se desenvuelve, de lo que ha significado para ella ser expuesta y sufrir el ilícito penal denunciado y a partir de éste, identificar las diferentes manifestaciones de las victimizaciones, secundaria y terciaria, que debilitan su participación como sujeto activo en el proceso judicial.

Benyakar, M. (2003), citado por Díaz (2013, p.7), explica que el impacto de un hecho delictivo en la persona víctima debe ser analizado como experiencia traumática, considerando tres aspectos fundamentales: “el evento ocurrido, la vivencia y la experiencia”. Este aporte a yuda a los y las profesionales de los servicios de atención a víctimas a enfocarse, en primer lugar, en entender la naturaleza y características del hecho violento sufrido; en segundo lugar, en establecer la vivencia traumática reflejada en la fractura psicológica que el hecho ha producido provocando fallas en la elaboración psíquica de la persona víctima; y en tercer lugar, definir lo que constituye la experiencia para la persona víctima, que es la elaboración psicológica que realiza la persona víctima del hecho conjuntamente con la vivencia desde su personal forma de percibir su realidad.

Tal como se indicó en el apartado referente al marco normativo, las personas víctimas no son sólo las directas, también lo son las colaterales, las indirectas, por lo tanto, el análisis desde los elementos esenciales citados debe aplicarse en la elaboración de los modelos de intervención personalizados, que garanticen un efecto positivo de la intervención en la vida de las personas víctimas afectadas.

Idealmente se esperaría que toda persona víctima expuesta a una intervención victimológica especializada, lograra al concluirlo un nivel de recuperación que le permitiera llevar una vida funcional en los diferentes ámbitos de desenvolvimiento, sin embargo, la realidad dista de tal objetivo. En este sentido, una de las premisas del Modelo Ecológico del Trauma citado por Díaz (2013, p. 8) establece que no toda persona que tiene acceso a una intervención clínica se recupera o supera el impacto del hecho traumatizante. Este Modelo explica que hay cuatro conceptualizaciones alrededor de las intervenciones clínicas, siendo las siguientes:

1. Las intervenciones clínicas pueden interactuar con otras influencias ecológicas para fomentar la recuperación.
2. También lo pueden hacer para intensificar la angustia e impedir la recuperación.
3. La recuperación puede ocurrir en ausencia de cuidado clínico, particularmente cuando el ecosistema apoya la capacidad de resiliencia y cuando los sistemas de apoyo y los recursos basados en la comunidad son suficientes; y finalmente,
4. En ausencia de una intervención apropiada algunas personas no se recuperan.

Otro aspecto importante de interés victimológico está relacionado con la gravedad de los crímenes y las necesidades que presentan las personas víctimas. Díaz (2013, p. 11) expone que: “hay víctimas que sufren altos niveles de daño o pérdidas pero que no necesariamente tienen o presentan altos niveles de necesidades que se deben suplir. Por otra parte, en algunos casos sucede que hay víctimas de crímenes menos graves que requieren por su parte de altos niveles de satisfacción de necesidades debido a que son vulnerables o se encuentran aislados o sin soporte social o familiar”.

El mismo autor citado indica que, en el proceso de identificación de necesidades por parte de las personas víctimas juegan un papel importante los factores culturales, las propias expectativas que tiene la persona víctima y su conocimiento acerca de los servicios disponibles. Se podría agregar a estos tres factores, el relacionado con la credibilidad en las instancias que brindan los servicios, aspecto vinculado a la experiencia personal en situaciones anteriores de victimización o por experiencia con tales instancias de personas cercanas, de la comunidad o círculo al que pertenece la persona víctima. Si todos los factores favorecen, para los y las profesionales de atención victimológica se facilitará la vinculación consentida por la persona víctima de una necesidad con su correspondiente satisfactor. Es importante recordar que las personas víctimas no solamente presentan necesidades de índole psicológica, también las hay relacionadas con aspectos sociales, médicos y legales.

Rodríguez (2007, p. 46) se refiere a las necesidades que presentan las personas víctimas, identificando las siguientes: “acogida, información, intercesión, asistencia, compensación económica, protección”. La asistencia a la que se refiere implica una intervención multidisciplinaria. Para la satisfacción de dichas necesidades, el mismo autor resalta la importancia de las Redes de Derivación, sin embargo, indica que una intervención desarticulada generará tres resultados indeseables: “aumenta el riesgo de la víctima, genera revictimización y puede conducir a la impunidad.” (2007, p.46).

En su propuesta, *Hacia un modelo de atención integral a la víctima*, Rodríguez (2009, p.133, 145, 150, 154 y 160) indica que la necesidad de atención victimológica en la realidad guatemalteca demanda la implementación de:

1. Programas de asistencia inmediata, que ofrecen servicios y atención material, físico o psicológico para hacer frente a las necesidades imperiosas de las víctimas de tales hechos criminales.
Programas para apoyar la participación de la víctima en el proceso judicial.
3. Programas de mediación y de justicia restaurativa.
4. Programas de compensación y restitución.
5. Programas de Educación y sensibilización.

Según Díaz (2013, p. 139-140) citando al Centro de Difusión de la Victimología, los Centros de Asistencia a personas víctimas tienen las siguientes características:

1. La asistencia debe darse lo más pronto posible para reducir el sentimiento de desamparo y los sentimientos de afectación que el delito pudo producir.
2. Debe tener carácter voluntario y no impositivo, haciéndole saber a la víctima que puede ser asistida cuando ella lo requiera y de forma que ella pueda optar por solicitar la ayuda que se le ofrece.

1. La ayuda debe ser integral y debe abarcar a las víctimas secundarias también: familiares, amigos, personas cercanas, etc.
2. Debe tenerse especial cuidado en no desapoderar a la víctima del conflicto. Ella debe tomar parte activamente en la superación del trauma que la tuvo como protagonista y no meramente como un espectador pasivo. La víctima no es una persona inválida, es alguien que ha sufrido una pérdida abrumadora e inesperada que trastornó su vida.
3. Tratarla como inválida implica perpetuar las consecuencias de su victimización en lugar de ayudarla a superarlas.
4. La ayuda debe orientarse principalmente hacia la superación del trauma psicofísico, que no quiere decir su negación u olvido, pues ello podría significar facilitar las condiciones para recrear la victimización. No puede orientarse exclusivamente a la satisfacción de las necesidades materiales que el delito hubiera podido causar (resarcimiento y/o indemnización).
5. La asistencia debe brindarse por un equipo interdisciplinario especialmente calificado para tratar con las víctimas. Algunos expertos sugieren que deberían especializarse según tipos de delitos (sexuales, contra la propiedad, etc.), reconociendo siempre que cada hecho es siempre único, pero puede guardar elementos conexos con otros.
6. En concordancia con lo antes dicho, debe primar un criterio de personalización de la asistencia, que teniendo en cuenta las especiales circunstancias del hecho, se adecúe al caso en cuestión escapando a la estandarización de la ayuda brindada.
7. El trabajo de los Centros debe contemplar la adopción de soluciones alternativas y de abordajes no ortodoxos a los problemas de las víctimas para superar las limitaciones de los esquemas tradicionales. En palabras de Albert Einstein, "...los significativos problemas que enfrentamos en la actualidad no pueden resolverse pensando en el mismo nivel en el cuál estábamos cuando los creamos..."

Por su parte, Díaz (2013, p.158) establece como características de la atención psicosocial las siguientes:

1. Debe ser inmediata en la disponibilidad y sostenida en el tiempo.
2. Se requiere voluntad y sensibilidad para entender las dificultades de la víctima para enfrentar el hecho traumático.

3. Es esencial la empatía, la capacidad de identificación del profesional, que se ha de percibir cercano y comprender el efecto de las violaciones.
4. La atención se centrará en las necesidades de las víctimas y no las estigmatizará ni juzgará.

Lo anterior evidencia la necesidad de contar con programas y servicios victimológicos, desde las instituciones y organizaciones, que reúnan las características enumeradas tomando en cuenta que los eventos y/o procesos de victimización, llámese primaria, secundaria y terciaria, que sufren las personas, son complejos y delicados, a tal punto que sus efectos pueden comprometer la integridad física y/o emocional de las personas víctimas.

Atención victimológica

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, (2015, p.5) establece cinco principios que deben guiar la atención a las personas víctimas del delito:

1. **Celeridad:** la atención debe ser brindada de forma inmediata, rápida y oportuna.
2. **Certeza:** referente al impacto que ha ocasionado el hecho delictivo en la vida de la persona víctima y sus necesidades apremiantes.
3. **Protección efectiva:** proporcionar atención integral con especial énfasis en la protección de los derechos humanos y a los derechos de la víctima.
4. **Inmediación:** significa estar en contacto permanente y directo con la persona víctima.
5. **Confidencialidad:** Se refiere a que, en todo momento, la atención dirigida a la persona víctima debe facilitarse bajo el principio de estricta confidencialidad.

Juárez (2017, p. 34) al referirse a los principios de atención a las personas víctimas, enumera ocho, siendo éstos:

1. **Atención expedita:** Permitirá garantizar el acceso a la justicia de las mujeres a través de una adecuada atención en tiempo, evitando retrasos innecesarios.
2. **Trato empático:** La empatía es una cualidad deseable en los empleados que laborar... La empatía no es más que la capacidad que se tiene para comprender la experiencia (sic) única de la otra persona.
3. **Cumplimiento de las Leyes:** Toda actuación... debe basarse en el respeto de las leyes y ser realizada con apego a la cultura de la legalidad, lo que es fundamental para restablecer los derechos de las víctimas.

4. **Respeto a los Derechos Humanos:** La atención debe partir del respeto absoluto a los derechos humanos y, sobre todo, el respeto a la dignidad de las mujeres.
5. **Debida diligencia:** Deben desarrollarse las actividades pertinentes de forma inmediata, en un plazo razonable y por personal... comprometido y capaz, que utilice los procedimientos correctos.
6. **Atención deontológica:** El tratamiento de cada caso, debe estar apegado a valores éticos. Las personas encargadas de brindar atención deberán estar conscientes de que sus decisiones y actitudes de compromiso y solidaridad tendrán repercusiones de alto impacto en la vida de las mujeres que acuden a pedir su ayuda.
7. **Privacidad y confidencialidad del caso:** Se debe resguardar la privacidad de las víctimas con el objetivo de no revictimizarla, propiciando un ambiente de confianza y seguridad en la víctima sobreviviente, que su relato y experiencia no serán objeto de tertulias o socializaciones innecesarias, para proteger su nombre, integridad y dignidad.
8. **Atención individualizada, gratuita y efectiva:** Cada caso será estudiado de manera específica para proporcionar la atención de conformidad con las necesidades de la víctima en un caso en concreto.

Sistema de atención victimológica

Para abordar la atención victimológica se hace necesario hablar del estado de Derecho y de los principios que lo rigen, siendo uno de los básicos, el principio de acceso a la justicia.

Este principio, que es al mismo tiempo un derecho, debe ser prioritario para los Estados y tener un reconocimiento real y efectivo, ya que implica la posibilidad de que cualquier persona, de cualquier condición y sin discriminación alguna, se acerque al sistema de justicia para hacer oír su voz, ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación y pedir cuentas a quienes tienen en sus manos la toma de decisiones.

Para Islas-Colin (2017, p. 57) el derecho de acceso a la justicia “es una condición esencial de un Estado de Derecho, en el cual todos los ciudadanos pueden conocer y ejercer sus derechos, asegurando que sus conflictos y litigios sean tratados y solucionados de forma eficaz y oportuna, a través de la jurisdicción de tutela estatal, la prevención de conflictos, la promoción de derechos y de métodos de solución de conflictos”.

Leiva (2016, p.46) afirma que “el sistema de justicia penal – SJP – es el conjunto de instituciones de justicia que se involucra en la recepción, atención, investigación, persecución, juzgamiento y ejecución de penas en materia penal”.

En Guatemala las instituciones que conforman el SJP son:

1. Instituto de la Defensa Pública Penal – IDPP –
2. Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala – INACIF –
3. Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito
4. Instituto de la Víctima -
5. Ministerio Público – MP –
6. Organismo Judicial – OJ –
7. Policía Nacional Civil – PNC –
8. Sistema Penitenciario – SP –
9. Procuraduría de los Derechos Humanos – PDH –
10. Procuraduría General de la Nación – PGN –

Ahora bien, moverse en ese mar donde el conocimiento de las leyes es el privilegiado, conocer y comprender el mandato de cada una de las instituciones que conforman ese sistema, interactuar con dichas instituciones asumiendo un papel activo a lo largo del proceso judicial, requiere que las personas víctimas estén empoderadas, no existe otra forma de explicarlo.

La devastación que muchas de ellas experimentan cuando el hecho delictivo invadió su vida y destruyó su proyecto de vida, hace pensar que ese papel activo está lejos de ser una realidad.

Es aquí, donde los mecanismos de atención victimológica con intervenciones especializadas trabajan en conjunto con las personas víctimas planes integrales que respondan a las necesidades detectadas relacionadas con la comisión del hecho delictivo.

En el ámbito guatemalteco, los mecanismos institucionales para brindar atención victimológica iniciaron su implementación en el Sistema de Justicia Penal en el año 1994, creándose una institución específica para la asistencia y atención a la víctima del delito en el año 2016 que necesitó reformas, mismas que fueron aprobadas a finales del año 2019.

A los mecanismos institucionales se suman otros mecanismos interinstitucionales en los que tienen participación otras instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, representantes del poder local, entre otros. Se esperaría que todos los mecanismos existentes funcionaran complementándose para responder oportuna y adecuadamente a las necesidades y expectativas de la población victimizada por la vulneración de sus derechos.

Mecanismos para la atención a la víctima

Seguridad y justicia . El reconocimiento del caminar solitario de las personas víctimas en el contexto de los procesos judiciales y la búsqueda del reconocimiento real y efectivo del derecho del acceso a la justicia tuvo como resultado la implementación, en diferentes momentos, de varios mecanismos especializados dirigidos a las personas víctimas. De esta cuenta, es posible identificar dentro del Sistema de Justicia Penal los siguientes:

Oficina de Atención a la Víctima, Ministerio Público. Su fundamento legal descansa en el Decreto 40-94, estableciendo en el Artículo 26. “Oficina de atención a la víctima. Los fiscales de distrito organizarán las oficinas de atención a la víctima para que se encargue de darle toda la información y asistencia urgente y necesaria”. La primera Oficina de Atención a la Víctima ubicada en la Fiscalía Metropolitana estaba integrada por una Coordinadora, una Psicóloga, dos Trabajadoras Social, una Médica y una Abogada. La segunda OAV en el interior del país estuvo a cargo de una trabajadora social; en el año 1998 se crearon 8 OAV a nivel nacional (incluyendo una en Sololá) y estuvieron a cargo de profesionales en Psicología. Actualmente, la mayoría de OAV a nivel nacional incluye profesionales de Psicología y Trabajo Social; algunas cuentan con profesionales en Medicina; unas pocas siguen a cargo únicamente de profesionales en Psicología.

Oficina de Atención a la Víctima, Policía Nacional Civil. Tiene su fundamento legal en la Orden General Interna No. 12-99, como parte de los compromisos adquiridos tras los Acuerdos de Paz, firmados en diciembre de 1996.

Atención a la Víctima en el aparato policial, sufre modificaciones en el año 2005, Ramírez, Rodríguez, Godoy y González (2006, p. 48), al referirse a la intervención policial inicial afirman que tiene repercusión en tres direcciones:

“El primero relacionado con la atención hacia la víctima oportuna para mitigar la afectación directa; que el delito no cause mayores consecuencias, en el sentido de proporcionar la protección adecuada a la víctima; y en tercer lugar, la recuperación de información valiosa para garantizar una respuesta del sistema de justicia. Por eso la atención oportuna y adecuada para la víctima en la fase policial puede reducir los riesgos tanto para las víctimas en su afectación directa, como para la respuesta de la justicia”.

Equipo multidisciplinario en los Juzgados de Niñez y Adolescencia, Organismo Judicial. La Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia (Decreto Número 27-2003) al referirse a la integración de la jurisdicción (2003, p. 26), establece: “ARTICULO 99. Organización.

La jurisdicción de los tribunales de la Niñez y la Adolescencia y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal será especializada y tendrá la organización que dispone la Ley del Organismo Judicial y demás normas legales aplicables, su personal, al igual que el del Juzgado de Control de Ejecución de Medidas, deberá ser especialmente calificado y contará por lo menos con un psicólogo, trabajadores sociales y un pedagogo.”

De acuerdo al Manual de Funciones Juzgados de Primera Instancia de la Niñez y la Adolescencia y/o de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, (2017, p. 24,), el objetivo del puesto de Psicólogo/a es, entre otros: “Brindar atención especializada a los niños, niñas o adolescentes que acuden al juzgado antes, durante y después de la audiencia, para que le permita al niño/a conocer el proceso, participar del mismo y comprender las decisiones judiciales, evitando en todo momento

Equipo multidisciplinario en los Juzgados de Niñez y Adolescencia, Organismo Judicial

La Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia (Decreto Número 27-2003) al referirse a la integración de la jurisdicción (2003, p. 26), establece: “ARTICULO 99. Organización. La jurisdicción de los tribunales de la Niñez y la Adolescencia y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal será especializada y tendrá la organización que dispone la Ley del Organismo Judicial y demás normas legales aplicables, su personal, al igual que el del Juzgado de Control de Ejecución de Medidas, deberá ser especialmente calificado y contará por lo menos con un psicólogo, trabajadores sociales y un pedagogo”.

De acuerdo al Manual de Funciones Juzgados de Primera Instancia de la Niñez y la Adolescencia y/o de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, (2017, p. 24,), el objetivo del puesto de Psicólogo/a es, entre otros: “Brindar atención especializada a los niños, niñas o adolescentes que acuden al juzgado antes, durante y después de la audiencia, para que le permita al niño/a conocer el proceso, participar del mismo y comprender las decisiones judiciales, evitando en todo momento su revictimización, así como dar seguimiento en el ámbito de su materia a las medidas cautelares y definitivas dictadas por el/la juez/a, esto último cuando fuere necesario”.

El objetivo del puesto de Trabajador/a Social es “Asesorar al juez/a para que sus decisiones estén orientadas a una atención integral de las niñas, niños y adolescentes amenazados y violados en sus derechos, o adolescentes en conflicto con la ley Penal. En el caso de niñez amenazada o violada en sus derechos humanos, supervisar y controlar el cumplimiento efectivo de las medidas dictadas por el/la juez/a”.

El objetivo del puesto de Pedagogo/a es: “Asistir al Juez/a para que las medidas impuestas consideren aspectos pedagógicos enfocados al interés superior del NNA”.

Servicio de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares, Instituto de la Defensa Pública Penal. Tiene su fundamento legal en los artículos 13, 17 y 19 de la Ley Contra el Femicidio y Otras formas de Violencia contra la mujer, que imponen al Estado de Guatemala, la obligación de proporcionar a la mujer que resulte víctima de cualquier forma de violencia y a sus familiares, los servicios de una Abogada Defensora Pública o un Abogado Defensor Público para garantizar el ejercicio de sus derechos. La cobertura geográfica de dicho servicio abarca 8 departamentos a nivel nacional: Guatemala, Escuintla, Quetzaltenango, Baja Verapaz, Alta Verapaz, Petén, Chiquimula y Jutiapa.

Sistema de Atención Integral – SAI –, Organismo Judicial. El SAI tiene su fundamento legal en el Acuerdo No. 30-2010 de la Corte Suprema de Justicia donde establece que “estará integrado por personas especialistas en psicología, trabajo social y médicos según las necesidades del servicio”.

Según lo establecido en el Adendum al Manual de Funciones, “el Sistema de Atención es una unidad que forma parte de los Juzgados y Tribunales Penales de Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer que busca brindar una atención integral a las mujeres víctimas de violencia que acuden como usuarias a dichos órganos especializados buscando minimizar la revictimización; así mismo apoyar en el empoderamiento de la víctima para evitar la retractación o abandono del proceso penal”.

Respecto al Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito que fue creado mediante el Decreto No. 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, fue reformado en su Ley Orgánica mediante Decreto No. 9-2019. Según el Decreto Número 21-2016: “Artículo 1. Objeto. Esta Ley tiene por objeto crear el Instituto de la Víctima con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho”.

Sus acciones no podrán estar orientadas a desarticular ni desconocer los mecanismos existentes de coordinación que brindan atención integral especializada a las víctimas del delito.

Por su parte, en el Decreto Número 9-2019, se establece: “Artículo 5. Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. Se crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, que es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica”.

Mecanismos interinstitucionales

Son espacios con fundamento legal, estructurados para ser puntos de encuentro entre representantes de instituciones públicas, privadas, organizaciones de sociedad civil, líderes y lideresas comunitarias, e incluso profesionales individuales identificados con la solución a las problemáticas de violencia.

Redes de Derivación Locales para la Atención a Víctimas. Según el Artículo 3 del Acuerdo 35-2003 del Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público, Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Redes de Derivación Locales para Atención a Víctimas “una Red de Derivación Local es un conjunto de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no gubernamentales, internacionales y personas individuales o jurídicas que prestan atención a la víctima y coordinan su intervención, con el fin de facilitar un servicio integral a las personas victimizadas”.

Las redes de derivación tienen la misma organización interna, existe un Ente Coordinador Local y una Asamblea General. Las diferentes instituciones y organizaciones que las conforman se integran a programas: Programa Social, Programa Psicológico, Programa Legal y Programa Médico. La institución coordinadora de las Redes es la Oficina de Atención a la Víctima, Ministerio Público.

Una de las herramientas con las que cuentan las redes de derivación es el Directorio, que incluye información útil para facilitar la coordinación interinstitucional.

Red Departamental contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (Red VET). Como parte del mandato de la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas –SVET– estipulado en el artículo 5, literal “d” del Decreto No. 9-2009, está la responsabilidad de: “Implementar medidas, planes, programas e iniciativas de información y sensibilización eficaces, estratégicas, constantes y sistemáticas a nivel nacional y local, tomando en cuenta el género, la diversidad cultural, étnica y los factores de vulnerabilidad de cada región del país, la edad, la cultura, el idioma de los destinatarios de la información y la comunidad en que ella se brinde”.

Con fundamento en lo anterior, la SVET implementa la Redes VET las cuales son a nivel departamental, y enfocan sus acciones en el marco de los ejes de la Política Pública contra la Trata de Personas: prevención; detección atención, protección y repatriación; persecución y sanción, así como fortalecimiento institucional.

Red de Maternidad y Paternidad Responsable (PYMR). Esta red se creó mediante Acuerdo Ministerial SP-M-2216-2003 estableciéndose que, funcionará como parte del Programa Nacional de Salud Reproductiva y será la instancia asesora principal para la implementación de planes, programas, proyectos y acciones que garanticen el ejercicio libre y pleno de la paternidad y maternidad responsable. Dicha Red cuenta con un reglamento interno y es liderada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, está vinculada a la salud reproductiva con participación multidisciplinaria y multisectorial a nivel nacional. La conforman organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales, iglesias y sociedad civil.

El trabajo de esta Red parte de un enfoque social y preventivo en cuanto al fortalecimiento de las familias promoviendo cambios de conductas y de actitudes de los hombres y mujeres en Guatemala

y se pretende contribuir con el mejoramiento de la Salud Reproductiva y el bienestar de la población, mediante la incidencia técnica y política, con acciones de promoción, educación, prevención, atención y recuperación, con enfoque de equidad, en el contexto sociocultural guatemalteco. La estructura de la Red de PYMR permite la conformación de las siguientes comisiones:

1. Formación y Desarrollo Integral de las Personas,
2. Asesoría Jurídica,
3. Investigación – Monitoreo y Evaluación,
4. Promoción y Comunicación Social, y
5. Comisión Ejecutiva (la integran las coordinaciones de las Comisiones anteriormente mencionadas, con sede en la ciudad capital).

Red Departamental de Protección a la Niñez y Adolescencia. Tiene su fundamento legal en el Decreto Número 27-2003, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. El objetivo de esta red es promover una respuesta efectiva en la promoción y restitución de la dignidad de la niñez y adolescencia amenazada y violentada en sus derechos humanos. Está conformada por instituciones públicas, sociedad civil y organizaciones no gubernamentales que impulsan acciones en pro de los niños, niñas y adolescentes.

Estadísticas relacionadas a la violencia contra la mujer, violencia sexual, maltrato contra personas menores de edad y trata de personas

El fenómeno de la violencia basada en género se refleja en los datos estadísticos que generan los sistemas de información de las instituciones integrantes del SJP, tanto en relación a denuncias por delitos como por atenciones brindadas a dichos delitos desde los mecanismos especializados de atención a personas víctimas y sobrevivientes.

Saber cuántas personas víctimas reciben atención de los mecanismos institucionales es muy importante para determinar el porcentaje de personas víctimas que se están quedando rezagadas en la atención. Esta información se consiguió mediante la obtención del Índice de Cobertura de Atención (ICA).

En las tablas que se presentan a continuación, el ICA aparece coloreado tomando en cuenta la siguiente información:

Tabla 5.
Referencias ICA según %.

Referencias:		ICA de 0% a 30%
		ICA de 3 % a 60%
		ICA de 61% a 90%
		ICA de 91% a 100%

Policía Nacional Civil y la OAV de la PNC

El dato más alto del ICA se registró en los años 2015 y 2017, aun así, no supera 50% de personas víctimas directas atendidas; dichos porcentajes se dan en relación con los datos de la Estación Policial donde la OAV tiene su sede; comparando la intervención de la OAV con la totalidad de personas víctimas de VCM a nivel del departamento, los ICA no superan 25%.

Tabla 6.
ICA de Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil con relación a VCM.

AÑO	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER						
	Estaciones Policiales de Panajachel, Sololá y Santiago Atitlán	Estación Policial 72-4 Nahualá	OAV Nahualá	TOTAL Estaciones Policiales + OAV Solá	TOTAL Estación Policial 72-4 + OAV Nahualá	ICA de OAV en relación al total Estaciones Policiales Sololá	ICA de OAV en relación a Estación Policial 72-4 Nahualá
2014	81	114	41	236	155	17,37%	26,45%
2015	72	84	53	209	137	25,36%	38,69%
2016	109	95	53	257	148	20,62%	35,81%
2017	145	101	64	310	165	20,65%	38,79%
2018	174	123	30	327	153	9,17%	19,61%
2019	111	85	28	224	111	12,5%	25,22%

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes estadísticos del 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2019 de las Estaciones Policiales correspondientes a la Comisaría 72 y a la Oficina de Atención a la Víctima en el municipio de Nahualá, Sololá.

De acuerdo con la tabla 1, el promedio del ICA del 2014 al 2019 respecto a VCM es 18%, considerando solamente la información a nivel departamental, lo que indica que 82% de personas víctimas directas de VCM ha quedado sin cobertura directa de la OAV en dicho período.

Respecto al delito de VS (incluyendo violación y agresión sexual), el dato más alto en el ICA alcanza 73% en el año 2016 y es en relación con la totalidad de personas víctimas atendidas en la estación policial donde se ubica la OAV. El ICA más bajo, considerando tanto los datos de la Estación Policial 72-4 como los de todo el departamento, se registra en el año 2019, siendo 14% y 5%, respectivamente.

Tabla 7.
ICA de Oficina de Atención a la Víctima de la Policía

AÑO	VIOLENCIA SEXUAL						
	Estaciones Policiales de Panajachel, Sololá y Santiago Atitlán	Estación Policial 72-4 Nahualá	OAV Nahualá	TOTAL Estaciones Policiales + OAV Sololá	TOTAL Estación Policial 72-4 + OAV Nahualá	ICA de OAV en relación al total Estaciones Policiales Sololá	ICA de OAV en relación a Estación Policial 72-4 Nahualá
2014	6	20	20	46	40	43,48%	50,00%
2015	4	23	35	62	58	56,45%	60,34%
2016	7	13	35	55	48	63,64%	72,92%
2017	14	28	16	58	44	27,59%	36,36%
2018	15	16	21	52	37	40,38%	56,76%
2019	14	6	1	21	7	4,76%	14,29%

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes estadísticos del 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2019 de las Estaciones Policiales correspondientes a la Comisaría 72 y a la Oficina de Atención a la Víctima en el municipio de Nahualá, Sololá.

La tabla anterior indica que, el promedio del ICA del 2014 al 2019 respecto a violencia sexual, es 39% considerando la información a nivel departamental, lo que indica que 61% de personas víctimas directas de violencia sexual ha quedado sin cobertura directa de la OAV en dicho período.

La atención por parte de la OAV a las personas víctimas alcanza los datos más altos en ICA en relación con los 4 delitos objeto de análisis, registrando 100% en el año 2016 y 91 y 92 por ciento en los años 2015 y 2018, respectivamente. Estos datos tienen relación con el número total de denuncias reportado por la Estación Policial 72-4.

Tabla 8.
ICA de Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil con relación a maltrato contra personas menores de edad.

AÑO	MALTRATO CONTRA PERSONAS MENORES DE EDAD						
	Estaciones Policiales de Panajachel, Sololá y Santiago Atitlán	Estación Policial 72-4 Nahualá	OAV Nahualá	TOTAL Estaciones Policiales + OAV Sololá	TOTAL Estación Policial 72-4 + OAV Nahualá	ICA de OAV en relación al total Estaciones Policiales Sololá	ICA de OAV en relación a Estación Policial 72-4 Nahualá
2014	17	7	18	42	25	42,86%	72,00%
2015	9	3	34	46	37	73,91%	91,89%
2016	4	5	23	32	28	71,88%	82,14%
2017	14	2	17	33	19	51,52%	89,47%
2018	25	2	24	51	26	47,06%	92,31%
2019	16	0	7	23	7	30,44%	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes estadísticos del 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2019 de las Estaciones Policiales correspondientes a la Comisaría 72 y a la Oficina de Atención a la Víctima en el municipio de Nahualá, Sololá.

Los datos anteriores permiten observar que el promedio del ICA del 2014 al 2019, respecto a maltrato contra personas menores de edad, es 53% considerando la información de PNC a nivel departamental, lo que indica que 47% de personas víctimas directas de maltrato contra personas menores de edad ha quedado sin cobertura directa de la OAV en dicho período.

El ICA es 0% desde el año 2014 al 2019, tanto en cuanto a denuncias en la estación policial 72-4 como con relación a las denuncias reportadas por las otras 3 estaciones policiales (Panajachel, Sololá y Santiago Atitlán) del departamento. Del delito de Trata de Personas, en el departamento se tomaron 25 denuncias y en ninguna de ellas hubo intervención policial desde la OAV como mecanismo especializado de atención a víctimas.

Tabla 9.
ICA de Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil con relación a trata de personas.

AÑO	TRATA DE PERSONAS						
	Estaciones Policiales de Panajachel, Sololá y Santiago Atitlán	Estación Policial 72-4 Nahualá	OAV Nahualá	TOTAL Estaciones Policiales + OAV Sololá	TOTAL Estación Policial 72-4 + OAV Nahualá	ICA de OAV en relación al total Estaciones Policiales Sololá	ICA de OAV en relación a Estación Policial 72-4 Nahualá
2014	1	0	0	1	0	0,00%	-
2015	2	1	0	3	1	0,00%	0,00%
2016	1	0	0	1	0	0,00%	-
2017	13	0	0	13	0	0,00%	-
2018	2	0	0	2	0	0,00%	-
2019	6	0	0	6	0	0,00%	-

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes estadísticos del 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2019 de las Estaciones Policiales correspondientes a la Comisaría 72 y a la Oficina de Atención a la Víctima en el municipio de Nahualá, Sololá.

Lo anterior indica que, durante el período 2014 al 2019 la Policía Nacional Civil recibió 26 denuncias por el delito de trata de personas; ninguna de las personas víctimas y sobrevivientes recibió atención por parte de la OAV, esto indica que 100 % de personas víctimas en denuncias por trata de personas quedaron sin atención inicial.

Todos los ICA registrados reflejan atención a personas víctimas directas, no así a víctimas colaterales; deja en el ambiente la consideración de que el mecanismo especializado e instalado en la PNC está en deuda con una cantidad mucho más grande de personas victimizadas quedándose rezagadas en la atención.

Ministerio Público

El ICA promedio en el período objeto de análisis respecto a VCM es 16%, lo que indica que 84% de víctimas directas ha quedado sin atención. El ICA promedio respecto a violencia sexual es 23%, lo que significa que 77% de víctimas directas ha quedado sin atención. El ICA promedio respecto a maltrato contra personas menores de edad es 15%, es decir que 85% quedó sin atención.

Tabla 10.

ICA de Oficinas de Atención a la Víctima de MP con relación a VCM, violencia sexual, maltrato contra personas menores de edad y trata de personas.

AÑO	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER			VIOLENCIA SEXUAL			MALTRATO CONTRA PERSONAS MENORES DE EDAD			TRATA DE PERSONAS		
	MP	OAV	ICA de OAV	MP	OAV	ICA de OAV	MP	OAV	ICA de OAV	MP	OAV	ICA de OAV
2014	968	89	9,19%	268	33	12,31%	158	12	7,59%	23	0	0,00%
2015	967	267	27,61%	250	83	33,2%	176	56	31,82%	4	0	0,00%
2016	1059	174	16,43%	270	80	29,63%	223	24	10,76%	1	0	0,00%
2017	867	130	14,99%	203	47	23,15%	253	22	8,7%	7	0	0,00%
2018	834	121	14,51%	177	44	24,86%	180	38	21,11%	7	0	0,00%
2019	795	112	14,09%	150	26	17,33%	192	15	7,81%	1	0	0,00%

Fuente: Elaboración propia con base en el SICOMP del 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2019 referentes a denuncias y a atenciones brindadas por OAV en el departamento de Sololá.

Las intervenciones de las dos OAV registran el ICA más alto en el año 2015 con relación a los delitos de VCM, violencia sexual y maltrato contra personas menores de edad girando alrededor de 30%. Este dato podría coincidir con la implementación del MAI y SAI en MP y OJ, respectivamente. Es notoria la diferencia del ICA en el año 2014 y los subsiguientes, registrando en ese año los datos más bajos hasta la fecha.

Por último, en cuanto al delito de Trata de Personas, no hay diferencia en cuanto al antes y después de la implementación del MAI y el SAI, el ICA permanece inmutable: 0%; lo que indica que, ninguna de las dos OAV tuvo intervención a favor de las víctimas directas o colaterales en el contexto de las 43 denuncias tomadas por las dos fiscalías del departamento en el período en cuestión.

El ICA de la Clínica Amigable si bien no alcanza 50%, va en aumento, aunque también se observa que las denuncias por violencia sexual muestran una tendencia a la baja a partir del año 2017. Llama la atención que en el año 2016 se registró el número más alto de denuncias desde el 2014 a la fecha, y la atención en la Clínica Amigable registró el ICA más bajo desde su creación en el año 2013.

Tabla 11.
ICA de Clínica Amigable del Hospital Departamental de Sololá.¹

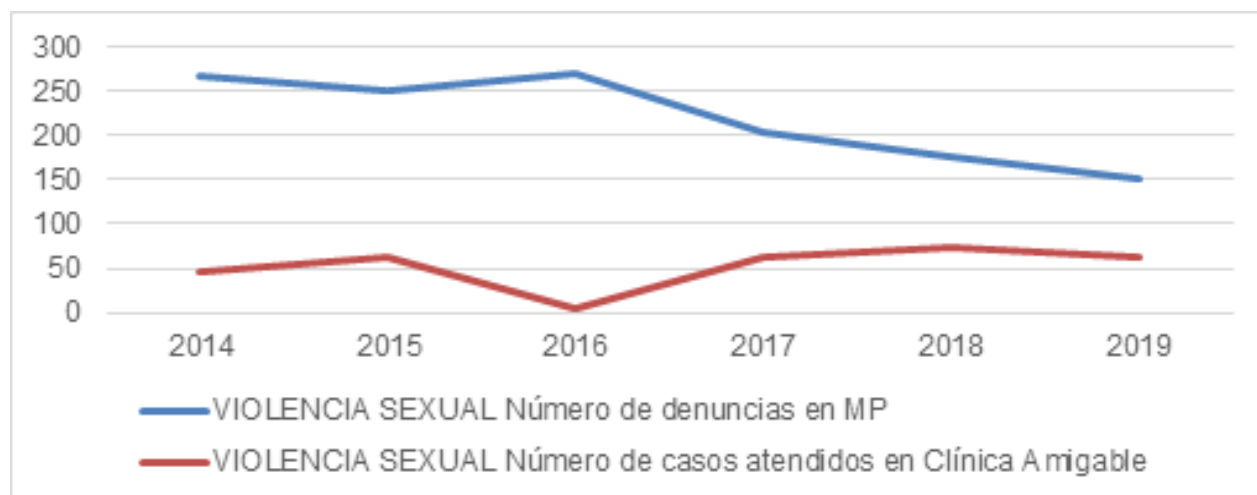
AÑO	VIOLENCIA SEXUAL		
	Número de denuncias en MP	Número de casos atendidos en Clínica Amigable	ICA Clínica Amigable
2014	268	46	17,16 %
2015	250	64	25,6 %
2016	270	5	1,85 %
2017	203	64	31,53 %
2018	177	74	41,81 %
2019	150	64	42,67 %

Fuente: Elaboración propia con base en el SICOMP del 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2019, Ministerio Público e información proporcionada por la Clínica Amigable derivada del Libro de registro de pacientes de emergencia y SIGSA, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

¹ En el departamento de Sololá, desde el año 2013 empezó a funcionar una clínica especial dentro de las instalaciones del Hospital Departamental, con la finalidad de que fueran atendidas personas víctimas de violencia sexual, adolescentes en estado de gestación y niñez y adolescencia víctimas y sobrevivientes de maltrato, a esta clínica se le llamó Clínica Amigable. En ese año registró 16 casos de sospecha de abuso sexual y 9 casos de embarazo en adolescentes de 13 a 14 años.

A partir del año 2017, aunque la Clínica Amigable es parte de todas las Clínicas de Atención de Violencia instaladas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, y está llamada a atender víctimas de violencia contra la mujer, violencia sexual y maltrato infantil, la información con la que se cuenta es referente a la violencia sexual y se consideró importante exponer un cuadro comparativo, dado a que no todas las personas víctimas y sobrevivientes que presentan denuncia por violencia sexual, entendiendo como tal violaciones y agresiones sexuales, son atendidas en la Clínica Amigable con un abordaje médico, legal, psicológico y social en horario hábil o inhábil.

Gráfico 1.
Número de denuncias por violencia sexual MP vs. número de casos Clínica Amigable.



Fuente: Elaboración propia con base en el SICOMP del 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2019, Ministerio Público; libro de registro de pacientes de emergencia y SIGSA, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

El hecho de que la Clínica Amigable no realice intervenciones en favor de todas las personas víctimas de violencia sexual se explica por el argumento, todavía en discusión, de que cuando el hecho delictivo tiene tiempo de haberse registrado, la persona víctima no necesita ser abordada desde la Clínica Amigable, procediéndose a tomar su denuncia y realizar las referencias a los mecanismos interinstitucionales cuando se considere necesario.

Organismo Judicial en cuanto a Órganos Especializados de Delitos de Femicidio Otras Formas de Violencia contra la Mujer y Violencia Sexual del departamento de Sololá y Sistema de Atención Integral (SAI).

Es posible indicar que, si bien es cierto existe dato de casos nuevos trabajados por el SAI y número de casos ingresados al Juzgado de Primera Instancia, resulta muy arriesgado determinar el ICA dado a que, no es posible saber si casos nuevos del SAI también provienen del Tribunal y cuántos pudieron haber sido, por esa razón no se registró el ICA correspondiente al 2014, año de apertura de dichos Órganos Especializados. De los siguientes años con los que se cuenta registro estadístico completo que son del 2015 al 2019, el índice más alto de cobertura de atención por parte del SAI aparece en el año 2015, superando 70%, observándose a partir del 2016 una tendencia a la baja de dicho índice, a pesar de que el total de casos ingresados al Juzgado de Primera Instancia Penal ha marcado tendencia al aumento.

Tabla 13.
ICA del Sistema de Atención Integral de Órganos Especializados.

AÑO	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER		VIOLENCIA SEXUAL		MALTRATO CONTRA PERSONAS MENORES DE EDAD		TRATA DE PERSONAS		SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL			Total Casos ingresados al Juzgado	ICA del SAI en relación a casos nuevos con casos ingresados al Juzgado
	Juzgado	Tribunal	Juzgado	Tribunal	Juzgado	Tribunal	Juzgado	Tribunal	Casos con proceso	Casos sin proceso	TOTAL		
2014	22	23	14	11	2	0	0	0	45	Sin registro	45	38	No es posible determinar
2015	222	153	70	54	29	6	0	0	227	Sin registro	227	321	70,72%
2016	678	177	69	28	20	15	0	0	321	Sin registro	321	767	41,85%
2017	1366	182	127	27	21	4	0	0	527	31	558	1514	34,8%
2018	1591	150	128	26	21	4	0	0	414	32	446	1740	23,79%
2019	1153	92	103	25	17	2	0	0	269	48	317	1273	21,13%

Fuentes: Elaboración propia con base en el Informe de casos ingresados Femicidio del Juzgado y Tribunal y Otras Formas de Violencia contra la Mujer y Violencia Sexual de Sololá periodo comprendido de 2014 a 2019. CIDEJ. Informes del SAI, Sololá.

El ICA promedio del SAI en el período seleccionado es 38%; mientras que 62% de personas víctimas y sobrevivientes directas ha quedado sin atención especializada por este mecanismo de atención.

Organismo Judicial en cuanto al Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia y de Adolescente en Conflicto con la Ley Penal, y el equipo multidisciplinario adscrito a dicho Juzgado en el departamento de Sololá.

La información con la que se cuenta es referente a casos ingresados no así de las intervenciones realizadas por el equipo multidisciplinario a favor de las personas víctimas, lo que imposibilita obtener el ICA correspondiente.

Tabla 14.
Casos ingresados al Juzgado de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal del departamento de Sololá.

AÑO	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	VIOLENCIA SEXUAL	MALTRATO CONTRA PERSONAS MENORES DE EDAD	TRATA DE PERSONAS	TOTAL
2014	0	0	0	0	0
2015	0	0	0	0	0
2016	0	2	0	0	2
2017	0	0	0	0	0
2018	0	0	0	0	0
2019	3	3	0	0	6

Fuente: Elaboración propia con base en el informe de casos ingresados por sujetos y delitos en el Juzgado de Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, departamento de Sololá, durante los años 2014 al 2019. Octubre 2019. Sistema de Gestión de Tribunales – SGT –

Lo que refleja el cuadro presentado es la necesidad de establecer un mecanismo para la documentación y visibilización de las intervenciones del equipo multidisciplinario, que al mismo tiempo es un reflejo de la integración de los mecanismos especializados en las instituciones de justicia penal.

Información derivada del análisis documental de expedientes

El análisis documental se realizó a partir de los registros de las instituciones, de los que se seleccionaron 57 números de expedientes entre múltiples de 50, referentes a denuncias o causas, según el caso, por VCM, Violencia Sexual, Maltrato contra Personas Menores de Edad y Trata de personas. Estos números pertenecen a 3 de los 4 mecanismos especializados para atención a víctimas y sobrevivientes instalados en las instituciones del SJP en Sololá, no se incluyó información de la OAV-PNC dado a que no fue posible tener acceso a información de expedientes o registros descriptivos de las intervenciones realizadas, esto debido a las razones expuestas en páginas anteriores.

Se trató de establecer si a dichos números correspondía un expediente en el mecanismo especializado (OAV-MP, SAI-OJ o equipo multidisciplinario del Juzgado de Niñez y Adolescencia Víctima y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal), que reflejara que las personas víctimas y sobrevivientes habían recibido atención victimológica. A continuación, los resultados.

De acuerdo con el cuadro que se presenta a continuación, después del alto porcentaje de expedientes victimológicos donde no se ubicó fecha de la denuncia, el segundo porcentaje alto corresponde a denuncias presentadas casi inmediatamente después de sucedido el hecho, esto es importante ya que abre la puerta para que, además de tomar la denuncia e iniciar con la investigación, se coordine inmediatamente con el mecanismo más accesible para iniciar la atención especializada.

Tabla 15.

Tiempo transcurrido entre la comisión del hecho delictivo y la presentación de la denuncia.

Denuncia horas después del hecho		Denuncia días, semanas, meses después del hecho		No se pudo determinar	
Número	%	Número	%	Número	%
16	28,07	7	12,28	34	59,65

Fuente: Elaboración propia con base en el SICOMP y expedientes físicos, Ministerio Público; Información de consolidados de atención del SAI y expedientes físicos, Organismo Judicial; expedientes físicos del Juzgado de Primera Instancia Penal de Niñez y Adolescencia. Periodo: 2014 a 2019.

Lo reflejado por los datos presentados estaría hablando de dos aspectos. Por una parte, la incompleta documentación referente al hecho delictivo en los expedientes victimológicos por parte de los mecanismos especializados; y por otra, el impacto positivo del Modelo de Atención Integral con atención las 24 horas de la mano de la socialización de las rutas de atención.

Como se aprecia en el cuadro siguiente, sobresale el dato que corresponde a atención especializada en días, semanas o meses después de haber presentado la denuncia, esto podría tener su explicación en que solamente en Sololá existe el Modelo de Atención Integral, por lo que un número de denuncias ingresan como expediente físico a las Fiscalías, quedando a criterio del auxiliar fiscal a cargo de la investigación el coordinar con el mecanismo especializado, en este caso sería con la OAV.

El segundo dato más alto refleja la atención desde el Modelo de Atención Integral. Si bien es cierto que este Modelo solamente está en la cabecera departamental, es posible integrar un MAI en donde hay OAV, partiendo de la concepción que el MAI, más que un espacio físico establecido, es un modelo de trabajo, obviamente esto refleja el nivel de integración de la OAV a lo interno de cada fiscalía. El tema del registro queda en deuda al reportarse 12 % aproximadamente sin determinar si fue o no proporcionada la atención, ya que la sola recepción de un expediente no implica necesariamente atención especializada a las personas víctimas y sobrevivientes, aunque es lo conveniente, sin embargo, no es así.

Tabla 16.
Tiempo entre la denuncia y la facilitación de la atención victimológica.

Atención en el contexto de la denuncia		Atención días, semanas, meses después de la denuncia		Nunca		No consta haber brindado atención	
Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
15	26,31	22	38,40	13	22,81	7	12,28

Fuente: Elaboración propia con base en el SICOMP y expedientes físicos, Ministerio Público; Información de consolidados de atención del SAI y expedientes físicos, Organismo Judicial; expedientes físicos del Juzgado de Primera Instancia Penal de Niñez y Adolescencia. Período: 2014 a 2019.

La información presentada refleja que la atención victimológica inmediata y oportuna tal como está establecido legalmente, está aún lejos de la realidad.

En la siguiente tabla se observa que, cerca de la mitad de las personas víctimas y sobrevivientes ha recibido atención por parte de uno de los mecanismos especializados.

En 37 de los 57 expedientes, las víctimas directas recibieron atención por parte de uno o más de los mecanismos especializados. Se esperaría que, mediante el procedimiento de referencia interinstitucional se asegurara el seguimiento a dicha atención.

Tabla 17.
Mecanismos institucionales que intervinieron facilitando atención.

Atención por 1 mecanismo institucional especializado		Atención por más de 1		Atención por ningún mecanismo institucional especializado	
Número	%	Número	%	Número	%
24	42,10	13	22,81	13	22,81

Fuente: Elaboración propia con base en el SICOMP y expedientes físicos, Ministerio Público; Información de consolidados de atención del SAI y expedientes físicos, Organismo Judicial; expedientes físicos del Juzgado de Primera Instancia Penal de Niñez y Adolescencia. Período: 2014 a 2019.

Lo anterior confirma el hecho de que existen personas víctimas que entran al SJP y permanecen invisibles no teniendo acceso a los servicios especializados para atender sus necesidades, minimizar las secuelas de los hechos delictivos y fortalecer su papel activo en los procesos judiciales. Esto habla de población víctima rezagada en la atención.

En la tabla siguiente se registran acciones de seguimiento a la atención inicial, y sobresale que, de los 57 expedientes, solamente se consideró referencia en 25, y solamente fue posible el seguimiento directo (con la persona víctima) o institucional (contactando a la institución a donde se refirió) en 11 de los expedientes, es decir que se desconoce si las 14 referencias restantes fueron o no efectivas; de los 11 expedientes, 10 registran que las personas referidas asistieron a recibir atención psicológica, médica y/o social, a instituciones que pertenecen a la Coalición de Redes, específicamente a la Red de Derivación para la Atención a Víctimas.

Tabla 18.
Referencia interinstitucional efectiva.

Referencia institucional		Seguimiento a la referencia		Recibió atención por referencia de mecanismo institucional especializado a mecanismo interinstitucional	
Número	%	Número	%	Número	%
25	43,86	11	44,00	10	40,00

Fuente: Elaboración propia con base en el SICOMP y expedientes físicos, Ministerio Público; Información de consolidados de atención del SAI y expedientes físicos, Organismo Judicial; expedientes físicos del Juzgado de Primera Instancia Penal de Niñez y Adolescencia. Período: 2014 a 2019.

Los anteriores datos hablan de la necesidad de revisar los criterios para realizar las referencias a otras instituciones, así como los procedimientos para comunicar información de las atenciones brindadas a raíz de las referencias y, un último aspecto, de por qué los servicios existentes no están llegando a la mayoría de las personas víctimas.

A manera de resumen:

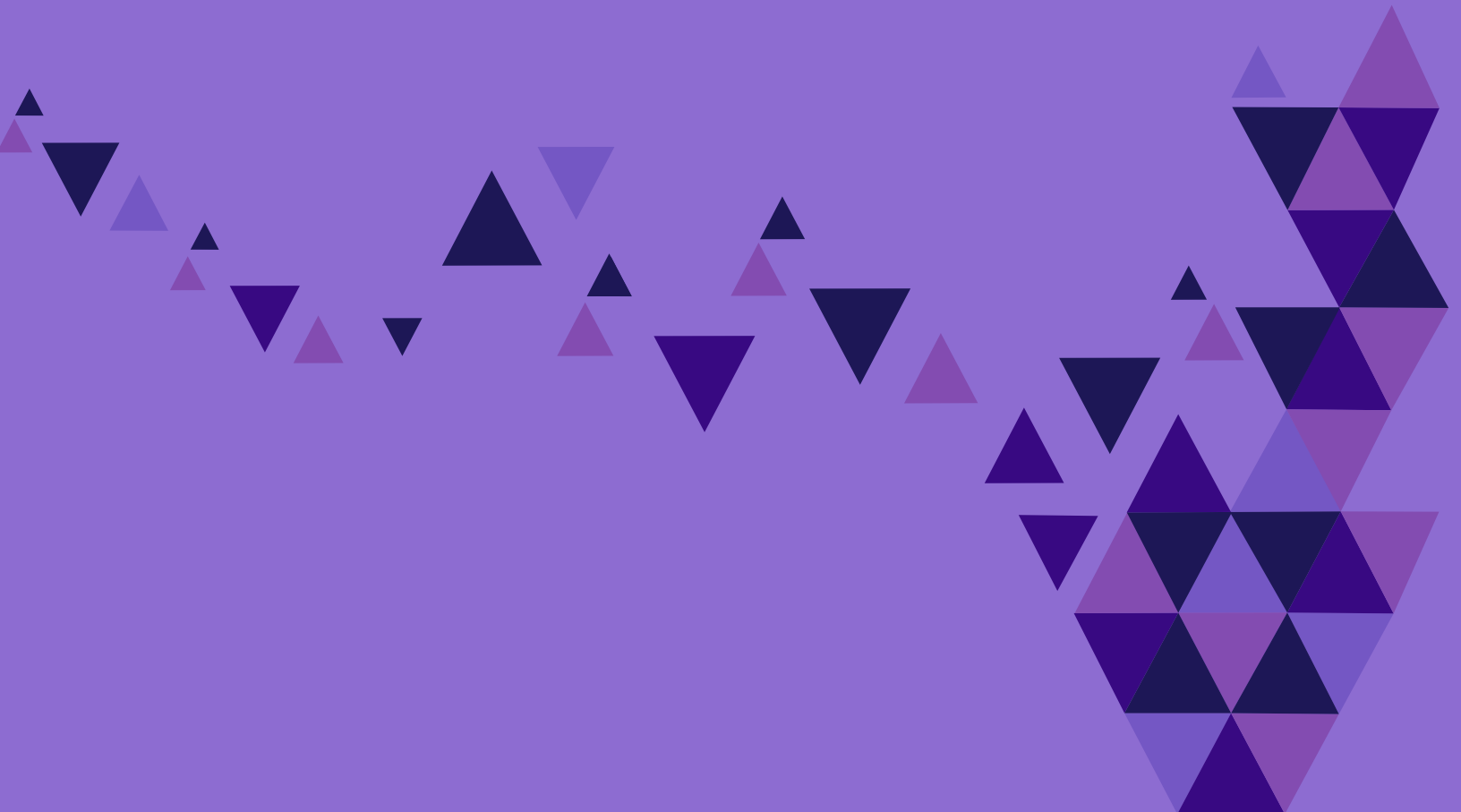
1. En 37 de los 57 expedientes, la o las personas víctimas directas recibieron atención inicial.
2. De los 37 expedientes, en 25 aparece documentada referencia interinstitucional.
3. De los 25 expedientes con dicha referencia, en 10 expedientes aparece documentado que hubo seguimiento psicológico, médico y/o social.
4. Se infiere entonces que, de los 57 expedientes, en 10 de ellos las personas víctimas recibieron atención integral multidisciplinaria, inicial y de seguimiento, es decir 18% del total.

Si se relaciona este dato, 18% del análisis documental con la información estadística reflejada en los cuadros presentados en apartados anteriores, se asemeja más a 16% del ICA de la OAV-MP a personas víctimas de VCM y a 18% del ICA de PNC a personas víctimas por el mismo delito. Esta relación se refuerza, al inferir de las opiniones de actores institucionales, que OAV-MP y OAV-PNC son los mecanismos especializados más identificados a nivel departamental y, posiblemente, con líneas de coordinación bastante definidas.

El porcentaje establecido de atención derivado del análisis documental se eleva considerando que, el registro de las intervenciones en los diferentes mecanismos se dirige más hacia personas víctimas directas que hacia víctimas colaterales, aunque es posible detectar algunas excepciones.

CAPÍTULO III.

SISTEMA DE ATENCIÓN



Actores involucrados

Los profesionales responsables de dar vida a los mecanismos especializados de atención victimológica en el departamento de Sololá están concentrados en:

Oficina de Atención a la Víctima instalada en PNC. Existe una OAV en todo el departamento y está ubicada en el municipio de Nahualá. Tiene un estado de fuerza de 2 agentes policiales con experiencia y formación en atención a víctimas, un hombre y una mujer, uno de ellos es maya hablante.

Oficina de Atención a la Víctima – MP. Existen dos en todo el departamento, una ubicada en la cabecera departamental y la otra en la Fiscalía Municipal de Santiago Atitlán. La OAV del municipio de Sololá cubre 13 de los 19 municipios del departamento y cuenta con seis profesionales de Psicología (5 mujeres y 1 hombre) y una profesional de Trabajo Social, maya hablante.

Respecto a la OAV en el municipio de Santiago Atitlán, está a cargo de una profesional de Psicología, maya hablante.

Sistema de Atención Integral – OJ. La sede del SAI está en los Órganos Especializados de Delitos de Femicidio y Otras formas de Violencia contra la Mujer en la cabecera departamental de Sololá. El equipo SAI está integrado por una Coordinadora, la secretaria del Tribunal de Sentencia, dos profesionales de Psicología, dos profesionales de Trabajo Social, una de ellas maya hablante, y actualmente hay una auxiliar de servicio responsable de la sala lúdica, en teoría son dos auxiliares de servicio.

Equipo multidisciplinario del Juzgado de Niñez y Adolescencia. Existe un equipo a nivel departamental, dado que hay un solo Juzgado de Niñez y Adolescencia Víctima y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal. Los profesionales que lo integran son de las disciplinas de Psicología, Pedagogía y Trabajo Social, y una niñera.

Otro mecanismo que tiene participación en el sistema de atención y cuyos profesionales son actores involucrados es la Clínica Amigable, que cuenta con los siguientes profesionales: una psicóloga, una pediatra, una ginecóloga, una trabajadora social y una enfermera.

Como actores involucrados también es necesario mencionar a las y los profesionales de instituciones y organizaciones del tejido interinstitucional. Los dos mecanismos interinstitucionales más visibilizados en cuanto a atención de seguimiento son las Redes de Derivación y la Red VET.

Redes de Derivación para la Atención a Víctimas de Delitos. Existen dos en el departamento y son coordinadas por el MP desde las OAV. Están integradas por un Ente Coordinador Local y una Asamblea. Las instituciones y organizaciones que aproximadamente son de 20 a 30 activas tanto en la Red de Sololá como en la Red de Santiago Atitlán, cuentan con profesionales en Psicología, Trabajo Social, Derecho y Medicina, además de contar con lideresas comunitarias como Promotoras.

La **Red VET** es el otro espacio de vínculo interinstitucional, liderado actualmente por la SESAN y en la que participan entre 25 y 30 instituciones con presencia de profesionales de distintas disciplinas como las indicadas en las Redes de Derivación. Alrededor de 10 instituciones participan como parte de la Mesa Técnica de seguimiento a casos de violencia.

Implementación de la Ruta

Las rutas de atención vigentes en el departamento de Sololá fueron actualizadas a finales del año 2018 y son las promovidas desde la Redes locales de Derivación de Atención a Víctimas y que están validadas por los y las integrantes de dichas Redes. Las rutas son las siguientes:

Ruta de Atención en Emergencia que precise hospitalización de personas adultas y niñez víctimas en casos de delitos sexuales, VCM y maltrato contra personas menores de edad. (Ver ANEXO).

Esta ruta explica que las personas víctimas del delito pueden acudir a Centro de Salud, Policía Nacional Civil, Juzgados de Paz u otras instancias, de donde son trasladadas a la Clínica Amigable ubicada en el Hospital Departamental de Sololá, el traslado se puede coordinar con la PNC hacia el Hospital.

La persona víctima es recibida por las profesionales de la Clínica Amigable, de donde se contacta telefónicamente al MP para que acuda un equipo del MAI. El MP contacta a INACIF, y PGN, según corresponda, para que acudan a la Clínica Amigable. Una vez finalizada la atención y diligencias de investigación requeridas, las personas víctimas son trasladadas y acompañadas por PNC a su domicilio, a un albergue, o para la ejecución de medidas de seguridad.

Esta ruta ha sido objeto de socialización con diferentes instituciones y organizaciones, ha guiado las acciones e intervenciones institucionales a favor de las personas víctimas y sobrevivientes provenientes de los distintos municipios. Son evidentes las limitaciones cuando se deben realizar traslados desde los municipios diferentes de Sololá, prolongando los tiempos de atención desde que las personas víctimas y sobrevivientes acuden a la instancia más accesible en sus propios municipios hasta que son atendidas por personal especializado en la Clínica Amigable.

Ruta de atención a víctimas de violencia contra la mujer, delitos sexuales y maltrato contra personas menores de edad. (Ver ANEXO).

Esta ruta establece que las personas víctimas y sobrevivientes pueden acudir en su municipio a una Subestación de la Policía Nacional Civil, un Juzgado de Paz o Procuraduría de los Derechos Humanos, quienes trasladan la denuncia al Ministerio Público. También pueden acudir a otras instancias como ONG, autoridades locales quienes informan al MAI-MP, o bien pueden acudir directamente al MAI-MP. El MP desde el MAI solicita lo correspondiente al INACIF y al Organismo Judicial, de igual manera puede solicitar la intervención de PGN. Desde el MAI también se transfiere a las personas víctimas a las Redes de Derivación o a la RED VET y se coordina el traslado de las personas víctimas a su domicilio, albergue o para ejecutar las medidas de seguridad por medio de la Policía Nacional Civil.

La Ruta de Abordaje Integral de Embarazos en Niñas y Adolescentes Menores de 14 años. (Ver ANEXO).

Esta ruta integra la intervención de las siguientes instituciones:

Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET)

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)

Ministerio de Educación (MINEDUC)

Ministerio de Desarrollo (MIDES)

Procuraduría General de la Nación (PGN)

Ministerio Público (MP)

Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Esta ruta pretende asegurar que:

Las niñas y adolescentes embarazadas reciban la atención necesaria de manera inmediata tanto para ellas como para sus hijos e hijas; cuenten con seguimiento educativo a través de la intervención del MINEDUC a través de sus programas, así como su incorporación a programas sociales manejados por el MIDES.

Desde el momento que se identifique a una niña o adolescente embarazada o madre, se realicen las comunicaciones respectivas al MP y PGN, o a PNC y OJ; se solicite la intervención del RENAP para validar edades, se entregue esta información al MSPAS que, a su vez, la debe entregar al MINEDUC, MIDES, PGN, MP y SVET.

Establece que PGN implementará su ruta interna para iniciar los procesos de protección necesarios y tendrá intervención en el proceso penal que sea necesario cuando carezca de acompañamiento de sus padres.



Indica que el MP se hará cargo de la investigación penal.

Establece que cuando MP, PGN, Juzgado de Paz o PNC reciban información de una niña o adolescente embarazada o madre por otras instituciones diferentes del MSPAS, deberán referirla al centro de salud más cercano.

Explica que tanto el MSPAS, como el MINEDUC y el MIDES deben informar mensualmente de lo actuado ante la Mesa Técnica de seguimiento a esta Ruta.

Esta ruta es monitoreada por la Mesa Técnica de la Red VET mensualmente, liderada actualmente por la SESAN. A dicho espacio, específicamente como mesa técnica de seguimiento de casos, asisten mensualmente instituciones involucradas en la atención y protección requeridas para personas víctimas y sobrevivientes de delitos VET. Varios representantes de instituciones resaltan la efectividad y prontitud de las acciones que se derivan de esta Mesa Técnica.

Ruta interinstitucional de atención integral a víctimas de violencia sexual y/o maltrato. Existen dos escenarios: Víctimas inestables y víctimas estables. (Ver ANEXO).

Esta ruta en sus dos modalidades incluye la participación de profesional médico del Hospital a cargo de la Emergencia, profesionales de la Clínica Amigable, MP, INACIF y PGN.

La aplicación de una modalidad o de la otra depende del estado de salud y las necesidades de atención médica de la persona víctima y sobreviviente. A través de esta ruta se prioriza la integridad física de la persona víctima y sobreviviente, considerando al mismo tiempo las diligencias que implica un proceso de investigación penal. En dicha ruta se establece que la referencia y contrarreferencia para atención a las personas víctimas se hará según la necesidad de atención.

Atendiendo a la necesidad de que esta ruta se implemente en su totalidad, en el presente año, la Red de Derivación de Santiago Atitlán presentó ciertos requerimientos para minimizar lo que, a criterio del ECL, refleja revictimización para las víctimas y sobrevivientes de violencia provenientes de los municipios cuya cobertura corresponde a dicha Red de Derivación.

Concretamente, hicieron alusión al tiempo prolongado de espera para que las personas víctimas y sobrevivientes recibieran atención.

Esta ruta de atención es monitoreada por la Procuraduría de los Derechos Humanos con participación de la SVET y PGN que se adhirieron posteriormente.

En el caso específico de Sololá, las reuniones de monitoreo se han realizado de forma bimensual, esto por razones presupuestarias, y en ella participan: profesionales del MAI (Agencia Fiscal de la

Mujer y Coordinadora de OAV), Fiscal Distrital o su representante, Directora del Hospital Departamental y equipo de profesionales de la Clínica Amigable, Delegado de PGN, Director del INACIF, PDH, por parte de la SVET participa la Delegada de SESAN, y en las últimas reuniones se invitó a Fiscal Adjunto de Santiago Atitlán o su representante y al Delegado de PDH con cobertura de los municipios que atiende la Fiscalía Municipal de Santiago Atitlán. Todos los acuerdos y compromisos se hacen constar en acta.

Modelos de atención, protocolos de atención, herramientas de atención

Hasta hace unos años, las personas víctimas y sobrevivientes de violencia basada en género recibían atención de un solo mecanismo institucional especializado y era el creado dentro del Ministerio Público con el nombre de Oficina de Atención a la Víctima, en cuyas funciones se establecía que debían dar acompañamiento a la persona víctima durante todo el proceso penal.

Afortunadamente, con los avances en materia de género, se han instalado otros mecanismos que tienen intervención previa, posterior y paralela, en algunos casos, a la de la OAV-MP. Este fortalecimiento que se ha registrado en cuanto a los mecanismos especializados de atención victimológica da más posibilidad de que la persona víctima y sobreviviente esté acompañada durante todo el proceso penal, y donde finalice la intervención de un mecanismo se empalme la intervención del otro de manera coordinada.

Modelo de atención desde la Oficina de Atención a la Víctima instalada en PNC.

La atención que se brinda es legal y de primeros auxilios psicológicos con una función de acompañamiento y traslado de víctimas y sobrevivientes por la cordillera. Ambos agentes se turnan cada semana para mantener las 24 horas de atención a las personas víctimas. De esta cuenta, en un profesional de OAV recae la responsabilidad de acompañar a las personas víctimas cada día, por ello es por lo que, si surge la necesidad de atender a otra persona mientras él o ella está con una persona víctima, el personal de PNC asignado a la Estación Policial atiende a las personas víctimas y sobrevivientes.

La atención primaria que brinda la OAV-PNC incluye asesoría y acompañamiento a personas víctimas y sobrevivientes para gestionar medidas de seguridad, realizar desalojo de agresores, restitución de niños, niñas y adolescentes, menajes de casa, reconocimiento de paternidad, alertas Alba Keneth, entre otros, procurando apoyarlas en su recuperación integral a través de la derivación a otras instituciones y organizaciones

Protocolo de Atención. La OAV-PNC no cuenta con un protocolo específico, sí con una Ruta de atención a la víctima que incluye:

1. Primera atención
2. Información y orientación
3. Investigación preliminar del hecho
4. Toma de denuncia de hechos delictivos
5. Acompañamiento a personas víctimas ante autoridades judiciales y/o servicios de salud
6. Acompañamiento a personas víctimas en el cumplimiento de ejecución de órdenes judiciales
7. Informe de cumplimiento de órdenes judiciales ante autoridades competentes
8. Derivación para seguimiento interinstitucional
9. Seguimiento interno del caso
10. Registro y estadísticas

Herramientas de atención. Básicamente formatos para registro de las denuncias y clasificación de las denuncias, para registro de medidas de seguridad y las actuaciones que realizan según la necesidad de las personas víctimas. Aunque existe ficha de referencia para presentar por escrito a las instituciones que brindan diferentes tipos de atención, en muchos casos se prescinde de la misma por tiempo, y se realiza la derivación mediante el acompañamiento directo a las personas víctimas y sobrevivientes. Adicionalmente se cuenta con el manejo de las rutas interinstitucionales como herramientas para considerar en la atención.

En el mes de septiembre del año 2019, desde el Programa para la Reducción de la Violencia de Género contra las Mujeres y Niñas para los departamentos de Sololá y Chimaltenango, AECID/ICCPG, se realizó el proceso de formación dirigido a agentes policiales para laborar en dos

nuevas OAV en el departamento que tendrán sede en Sololá y en Santa Clara La Laguna. En dicha capacitación participaron agentes de PNC de las cuatro estaciones policiales del departamento, esto debido a que, por lo expuesto en párrafos anteriores, es importante que todos y todas las agentes de PNC, independientemente si son personal asignado a una OAV deben conocer y manejar principios de atención victimológica. Se esperaría que las dos nuevas OAV se inauguren en el presente año.

Modelo de atención desde la Oficina de Atención a la Víctima – MP.

Una primera modalidad, en cuanto a atención a personas víctimas de VCM, violencia sexual, maltrato contra personas menores de edad y trata de personas, se registra desde el año 2014, en ella la OAV integra equipo con auxiliares fiscales de la Agencia Fiscal de la Mujer en respuesta al Modelo de Atención Integral (MAI). De esta cuenta, personal de Fiscalía y de OAV cubren turnos de 24 horas los 365 días del año para atender a personas víctimas directas y colaterales de hechos delictivos relacionados con violencia basada en género, la atención se brinda en la sede de la fiscalía y en la Clínica Amigable, según corresponda.

La otra modalidad es atención a personas víctimas y sobrevivientes por referencia de auxiliares fiscales a cargo de la investigación, cuando las denuncias fueron remitidas por PNC o Juzgados de Paz del departamento, en los municipios ya indicados. Estas intervenciones pueden implicar preparación emocional, acompañamiento durante la diligencia de investigación y fortalecimiento emocional posterior a ella. También puede que sean referidas para que se facilite la atención solamente estando presentes la profesional de OAV y la persona víctima. En estos casos es necesario evaluar las necesidades de la persona víctima y referirla, con su consentimiento, a una Red de Derivación.

Es importante indicar que la OAV también brinda atención a personas víctimas de otros delitos, acompañando en lo posible en las diligencias a donde es requerida su presencia por el personal fiscal de la Fiscalía Distrital. Tanto profesionales en Psicología como Trabajo Social responden a las necesidades de atención a personas víctimas referidas por todo el personal fiscal de dicha Fiscalía. En el caso de la profesional de Trabajo Social su función primordial es la elaboración de estudios socioeconómicos.

Este modelo de atención de la OAV se complementa con la intervención de seguimiento que brindan las Redes de Derivación, de esta cuenta, la OAV de Sololá, a través de la Coordinación, dirige el trabajo que se realiza desde la Red de Derivación junto al Ente Coordinador Local.

Respecto a la OAV en el municipio de Santiago Atitlán, está a cargo de una profesional de Psicología, maya hablante, quien brinda atención en horario de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes. Las personas para atención le son referidas por la Oficina de Atención Permanente o bien por auxiliares fiscales responsables de la investigación. Ella también dirige la Red de Derivación que aglutina a instituciones de los municipios de Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, San Pedro La Laguna, San Juan La Laguna, San Marcos La Laguna y San Pablo La Laguna.

Protocolo de atención. Para el funcionamiento del MAI se cuenta con la Instrucción General 4-2014 de Fiscal General y Jefe del Ministerio Público que contiene el protocolo para ordenar la actuación del personal fiscal, personal de OAV y de la Dirección de Investigación Criminal (DICRI). Hay también protocolos específicos para dirigir las entrevistas en Cámara Gesell, recurso disponible en la Agencia Fiscal de la Mujer en Sololá. En Santiago Atitlán, se cuenta con un recurso similar, en el sentido de evitar la revictimización, que es Circuito Cerrado.

Adicionalmente se cuenta con Instrucciones Generales del Fiscal General y Jefe del Ministerio Público que permiten realizar intervenciones diferenciadas dirigidas a las personas víctimas y sobrevivientes

Herramientas de atención. Como parte del MP, la OAV está integrada en las rutas internas, cuyo conocimiento no es ajeno a las profesionales que la integran. El registro de las intervenciones se realiza en el SICOMP que cuenta con diferentes pestañas que permiten documentar toda la información correspondiente tanto a personas víctimas directas como colaterales, allí mismo están integrados los formatos para documentos que necesitan ser generados en su momento. Este registro electrónico permite una ubicación rápida de la información respecto a una persona víctima determinada. Adicionalmente, el conocimiento y manejo de las rutas interinstitucionales es fundamental por parte de las profesionales del equipo OAV para concretar intervenciones de seguimiento. Para esto, también se cuenta con el Manual de Atención y Referencia que estandariza los procedimientos de derivación y referencia cuando las necesidades de la persona víctima así lo requieren.

El Modelo de Atención desde el Sistema de Atención Integral – OJ.

La intervención del equipo SAI inicia cuando reciben en asignación un expediente del Juzgado de Primera Instancia Penal de Delitos de Femicidio; la primera acción es verificar si la persona víctima cuenta con medidas de seguridad vigentes. Continúa con un acercamiento telefónico, en la mayoría de los casos, para recabar información importante de la persona víctima y sobreviviente para efectos de su participación en audiencias, como por ejemplo si necesita intérprete.

Todo el tema de las medidas de seguridad, su vigencia, ampliación o prórroga, recomendar otras medidas y monitorear las mismas están a cargo de las profesionales de Trabajo Social. Todo el tema del acompañamiento durante audiencias se ha atribuido a las profesionales de Psicología.

La detección de necesidades y las correspondientes acciones es un tema que se ha colocado en la mesa para que, independientemente de la disciplina de cada profesional, por su formación victimológica, estarían en capacidad de atender. Se podría pensar que al llegar al SAI, lo referente a detección de necesidades debiera ser un tema superado, dado a que ya intervinieron dos modelos previamente, OAV-PNC y OAV MP, en este sentido suceden dos situaciones: una, tal como revelan los datos estadísticos hay un alto porcentaje de personas víctimas y sobrevivientes que no reciben

atención de un mecanismo especializado, en este sentido, la denuncia del hecho y la correspondiente investigación avanzó, pero la atención victimológica se quedó rezagada, la denuncia está dentro del SJP, la persona víctima y sobreviviente no.

Por otra parte, la dinámica de victimización por violencia basada en género es muy compleja, hay muchos factores que intervienen variando las circunstancias de la persona víctima empujándola a una vulnerabilidad constante, de tal manera que, aunque ya haya intervenido algún mecanismo especializado previamente, es importante que el mecanismo en turno inicie su intervención enfocado en la persona de la víctima, detecte sus necesidades y realice las coordinaciones interinstitucionales correspondientes.

Para atender la demanda descrita, el SAI cuenta con el equipo descrito en párrafos anteriores como responsable de brindar la atención que las personas víctimas requieran, una vez los procesos han ingresado a los Órganos Especializados y transitan de Juzgado a Tribunal, según lo indicado en las resoluciones emitidas en el momento oportuno. La atención de esta cuenta se podría prolongar hasta la audiencia de reparación digna dando seguimiento incluso a medidas victimológicas que sean dictadas por las y los jueces del Tribunal.

Para responder a las necesidades de atención de las personas víctimas y sobrevivientes, las cuatro profesionales de Psicología y Trabajo Social se han distribuido por parejas, permaneciendo una pareja en el Juzgado y otra en el Tribunal.

La auxiliar de servicio de la Sala Lúdica es responsable de acompañar a la niñez y adolescencia que acompaña a personas víctimas y sobrevivientes, incluidos testigos, cuando éstos deben presentarse a audiencia. En ese espacio realizan actividades lúdicas y son atendidos según sus necesidades, incluso de alimentación durante el tiempo que duran las audiencias.

Protocolo de Atención. El SAI cuenta con un Protocolo de Atención a Víctimas o Sobrevivientes de Violencia contra la Mujer y Violencia Sexual que constituye una guía en cuanto a procedimientos que deben adoptarse en la atención a personas víctimas y sobrevivientes en la justicia especializada y que aseguren una atención de calidad y con calidez.

Herramientas de atención. El mismo protocolo es una herramienta para efectos de atención, en él también se incluyen formatos para registrar la información correspondiente en una Ficha Única, una Ficha Psicológica y una Ficha Social. A partir del segundo semestre del año, el SAI cuenta con una herramienta electrónica: el Módulo Informático SAI dentro del Sistema de Gestión de Tribunales, que permite la documentación electrónica de todas las actuaciones del equipo SAI. De igual manera, el conocimiento y manejo de las rutas interinstitucionales permite la agilización de los procesos de derivación y referencia que necesiten las personas víctimas y sobrevivientes.

Modelo de Atención desde el Equipo Multidisciplinario del Juzgado de Niñez y Adolescencia Víctima y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal.

Este mecanismo representa un modelo de atención y protección a niñez y adolescencia. El equipo multidisciplinario de acuerdo con sus funciones es el responsable de acompañar a la niñez y adolescencia víctima y sobreviviente, monitorea las medidas de protección y asesoran según su pericia al juez. Cuando por alguna razón no se encuentra la profesional en Psicología, es la profesional en Trabajo Social quien prepara, acompaña y entrevista en Circuito Cerrado a niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos.

Las medidas de protección son monitoreadas por la profesional de Trabajo Social quien rinde los informes respectivos.

El profesional en Pedagogía se enfoca en las necesidades educativas de la niñez y adolescencia garantizando la efectividad de los procedimientos establecidos para lograr dicho objetivo.

Las profesionales de las distintas disciplinas necesitan mantener vínculos interinstitucionales para atender las necesidades detectadas, al igual que los otros tres mecanismos especializados de atención, es por ello, por lo que han sido parte de la Red de Derivación que coordina la OAV MP; aunque en época reciente se ha retomado mayor participación en la mesa técnica de la Red VET que es coordinada por la SESAN ya que allí también se aglutinan instituciones de protección a niñez y a adolescencia.

Protocolo de Atención. El equipo multidisciplinario del JNA cuenta con un protocolo específico de atención que organiza de manera coordinada las actuaciones de sus integrantes.

Herramientas de Atención. Como se ha mencionado en el contexto de la descripción de los otros modelos, el protocolo establecido para la atención es por sí mismo una herramienta. A esta se adicionan el Manual de Funciones que favorecen la integración intrainstitucional, y las rutas interinstitucionales que allanan el camino para encontrar opciones para la satisfacción de necesidades de protección y atención de la niñez y adolescencia víctima.

Modelo de Atención desde la Clínica Amigable del Hospital Departamental de Sololá.

Este modelo se activa cuando es referida una persona víctima o sobreviviente, generalmente de violencia sexual, por instituciones del sector de seguridad y justicia o por cualquier organización o instancia local. También se puede activar porque la persona víctima se auto refiera, esto quiere decir que por sí misma busque atención médica ante lo sucedido; otro canal de captación puede ser por información de profesionales de los diferentes servicios dentro del mismo Hospital.

Una vez con este conocimiento, la profesional coordinadora de la Clínica Amigable se comunica con el Ministerio Público, específicamente con el equipo de turno para el MAI; al hacer esta comunicación ya se cuenta con información de si la persona víctima está estable o inestable, ya que el equipo de turno necesita saberlo para presentarse y coordinar con INACIF y PGN, si fuera el caso.

Atendida las necesidades de atención médica de la persona víctima o sobreviviente, se coordinan las intervenciones de cada institución para avanzar con las diligencias necesarias tanto de protección y seguridad como de investigación.

La entrevista por parte de las instituciones la dirige el Ministerio Público a través de la Psicóloga de turno, todos y todas las demás presentes toman nota y preguntan solamente si la información no fue aportada previamente por la persona víctima o sobreviviente.

El personal del Hospital coordina con el MP e INACIF todo lo relacionado a recolección de objetos, prendas y muestras.

Las referencias para atención de seguimiento están a cargo de la Psicóloga del MAI, debiendo entregar las fichas de referencia que correspondan, para posteriormente dar seguimiento institucional o directo con la misma persona víctima o sobreviviente.

El equipo de Clínica Amigable explica lo referente al seguimiento de la atención médica en los tiempos establecidos.

Protocolo de la Atención. No existe un protocolo para realizar la entrevista como tal para el modelo de atención de la Clínica Amigable con participación interinstitucional. La Clínica sí maneja el Protocolo de Atención a Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual del MSPAS.

Herramientas de Atención. Además del Protocolo, se cuenta con las Rutas interinstitucionales de atención integral a víctimas de violencia sexual y/o maltrato, tanto para víctimas estables como para víctimas inestables y las Rutas de atención en emergencia y de atención a víctimas de violencia contra la mujer, delitos sexuales y maltrato contra personas menores de edad. Cuentan también con formularios para el registro de la atención, libros de registro de casos y la documentación correspondiente en el sistema informático del MSPAS.

La atención brindada desde los modelos institucionales descritos se complementa con las intervenciones de mecanismos interinstitucionales a donde son referidas las personas víctimas y sobrevivientes para recibir atención psicológica, médica, social y/o legal.

Los dos mecanismos interinstitucionales mayormente demandados en cuanto a atención de seguimiento son las Redes de Derivación y la Red VET, de hecho, son los dos que aparecen visibles

en la ruta gráfica de Atención a Víctimas de violencia contra la mujer, delitos sexuales y maltrato contra personas menores de edad.

A continuación, se dedica un espacio para referirse a la dinámica de funcionamiento de estos mecanismos.

Redes de Derivación para la Atención a Víctimas de Delitos. Las instituciones y organizaciones que son parte de las redes se integran a su vez en programas y comisiones. Los programas reciben el nombre de la atención a la que dirigen sus servicios, siendo los existentes: programa psicológico, programa social, programa legal y programa médico.

Existen cuatro comisiones, de acuerdo con el Reglamento de organización y funcionamiento de la Red de Derivación departamental de Sololá para la atención a Víctimas (s/a, pág. 7), en su Artículo 13 describe las comisiones siguientes:

- Comisión de Intervención y Recursos: Se encargará de identificar, coordinar, gestionar todos aquellos recursos económicos, humanos que permitan fortalecer y sostener a la Red de Derivación.
- Comisión de Monitoreo y Seguimiento de Casos: Se encargará de monitorear y darle seguimiento aquellos casos de alto impacto, y proponer acciones estratégicas para su atención.
- Comisión de Formación: Se encarga de establecer planes de acción para la formación de los integrantes de las Redes de Derivación.
- Comisión de Promoción y Divulgación: Se encarga de divulgar por todos los medios existentes las acciones de la Red de Derivación.

Esta estructura es la misma para las dos Redes, de hecho, el Reglamento aplica a las dos redes dado a que se estableció como departamental. En Sololá, la comisión de monitoreo y seguimiento de casos ha estado inactiva, por lo que el ECL está buscando la forma para que se integre nuevamente y responda a su compromiso con la Red; de igual manera, está buscando fortalecer el resto de las comisiones y programas dada la necesidad de su funcionamiento óptimo, esto tanto en Sololá como en Santiago Atitlán.

La **Red VET** es el otro espacio de vínculo interinstitucional, liderado actualmente por la SESAN. Su estructura incluye una Mesa Técnica y la Asamblea. A dicho espacio, específicamente como Mesa Técnica, asisten mensualmente instituciones involucradas en la atención y protección requeridas para personas víctimas y sobrevivientes de delitos VET. Las reuniones están calendarizadas para el último jueves de cada mes en las instalaciones de la SESAN. Se establece por consenso una agenda que, una vez agotada, desemboca en compromisos de las distintas instituciones.

Estrategia de coordinación “inter-mecanismos” de atención integral dentro del Sistema de Justicia Penal.

Tomando en cuenta lo descrito en capítulos anteriores referente a la existencia de cuatro mecanismos institucionales especializados para la atención a las personas víctimas y sobrevivientes, y considerando que el último mecanismo en crearse apareció en la escena jurídica en el año 2014, es decir hace cinco años, es de esperarse que dichos mecanismos tengan cierto nivel de coordinación con una estrategia que apunta a: atención integral basada en necesidades actuales, seguimiento de la atención, minimización de la “sobre-atención” y asegurarse de que no exista “sub-atención”.

Este punto específico de la coordinación “inter-mecanismos” fue preguntado a los actores tanto institucionales como comunitarios. Por una parte, representantes del sector Justicia, aunque indicaron que dichos mecanismos son importantes porque facilitan el proceso de atención pronta y precisa a las víctimas incluyendo la derivación, indicaron que no existía coordinación entre los cuatro, que sí había entre OAV-MP y OAV-PNC, y a veces entre SAI-OJ y OAV-MP, que era algo puntual según las necesidades de las víctimas.

Al preguntar lo mismo a los representantes de la Coalición de Redes indicaron que dichos mecanismos son importantes para que la víctima no repita mucho, creen que su intervención minimiza la no coincidencia de información cuando se llega a sentencia. Los cuatro son importantes para abordar a la persona víctima desde diferentes perspectivas y momentos. Ven necesario que se visibilicen para la población, que se conozca su función ya que “son responsables de asegurar la protección de la víctima y de un proceso legal justo y transparente. (Entrevista No. 6, actor institucional, 9 de octubre de 2019, Sololá).

Respecto a la coordinación entre los diferentes mecanismos indicaron que no existía tal cosa, que entre OAV-MP y OAV-PNC sí, y que era importante que se coordinaran para responder a las necesidades de las personas víctimas.

En el caso de los actores comunitarios, específicamente el grupo de mujeres indicó: "Nosotras no sabemos eso. Hay una psicóloga en el Ministerio Público, pero no da terapia, saber por qué, hay también muchas psicólogas en Sololá, pero dicen que tampoco dan terapia; ellas deberían de dar

terapia y no mandar a otro lugar porque en el Ministerio Público está el caso. La psicóloga de aquí habla nuestro idioma y eso ayuda mucho". (Grupo Focal de Mujeres Líderesas, 8 de octubre de 2019, Santiago Atitlán, Sololá).

Respecto a que los distintos mecanismos se coordinen indicaron que: "es necesario para ayudar mejor a las mujeres porque hay mucha necesidad"; en esa coordinación "inter-mecanismos" resaltaron el aspecto de confidencialidad con las siguientes palabras: "Que hablen o que se reúnan pero que todo se quede allí". (Grupo Focal de Mujeres Líderesas, 8 de octubre de 2019, Santiago Atitlán, Sololá).

Al revisar documentos referentes a esfuerzos pasados enfocados a la coordinación "inter-mecanismos", se estableció que, la Cooperación Española a través del Proyecto Fortalecimiento de los Mecanismos de Protección de las Mujeres Víctimas de Violencia. (2017), realizó una asistencia técnica dirigida a fortalecer la capacidad de respuesta de las instituciones del sector justicia en la ruta de atención en los casos de violencia contra la mujer y delitos sexuales

En el marco de dicha asistencia técnica, se sostuvieron reuniones con los equipos del Modelo de Atención Integral del Ministerio Público, con participación del personal de la OAV y de la Agencia Fiscal de la Mujer, así como con el equipo del Sistema de Atención Integral del Organismo Judicial. Se llevaron a cabo dos reuniones y luego se suspendieron.

En el año 2019, por intervención de la Mesa Técnica de la SVET se promovió una reunión de trabajo con MAI y SAI con la finalidad de definir una estrategia de coordinación para la atención a víctimas, sin embargo, ya no se dio seguimiento a dicho esfuerzo.

Ambos mecanismos, así como OAV-PNC y el equipo multidisciplinario, reconocen la importancia de tener un espacio específico para abordar la atención integral victimológica, sin embargo, no ha sido posible pasar a la acción.

Debilidades y retos

Si bien es cierto que se han registrado avances que reflejan un cambio significativo en la mirada y la congruente acción en favor de las personas víctimas y sobrevivientes de la violencia basada en género, quedan aún muchos retos por superar. A continuación, se describen algunos de ellos:

Fortalecimiento de cada uno de los mecanismos especializados de atención victimológica.

Por una parte, en cuanto a personal: aunque existe un equipo de profesionales en la mayoría de los mecanismos, la OAV-MP en Santiago Atitlán continúa con una sola profesional quien

materialmente se hace insuficiente para brindar atención a todas las personas víctimas y sobrevivientes, tanto en lo que corresponde a atención inicial como a acciones de seguimiento en Redes de Derivación. De igual manera, la OAV-PNC es insuficiente para atender la demanda en cuanto a atención policial a nivel departamental.

Otra parte del fortalecimiento es lo referente a la documentación electrónica de las intervenciones en cada uno de los mecanismos, ya que es la única forma de establecer las características de atención de cada uno de los modelos existentes.

Integración de los mecanismos especializados de atención victimológica dentro de las instituciones donde fueron creadas.

Una integración intrainstitucional que permita a los y las funcionarias de dichas instituciones considerar en todo momento la intervención victimológica especializada, y sean puente entre las personas víctimas y sobrevivientes cuyas denuncias ingresan físicamente y el derecho a recibir asistencia integral victimológica reconocida y concretizada en los servicios de los mecanismos especializados de atención victimológica.

La integración de dichos mecanismos debe escapar del riesgo de pasar a ser visible si y solo si hay un motivo legal o jurídico para acercarse a las personas víctimas, necesita estar para la persona víctima de acuerdo con sus necesidades: existir para ella. Esto adquiere mayor importancia tomando en cuenta que, el sistema de justicia penal mantiene la dinámica de continuar utilizando a la víctima: la llama cuando la necesita.

Articulación de los mecanismos especializados de atención victimológica instalados dentro del SJP.

En un inicio solamente existía un solo mecanismo, era la OAV-MP, y estaba llamada a brindar acompañamiento a las personas víctimas durante todo el proceso penal. Sin embargo, en el transcurso de 22 años han aparecido otros mecanismos igualmente especializados, con un espacio en ese largo recorrido que las personas víctimas transitan para el acceso a la justicia.

Es necesario que cada uno de dichos mecanismos, cuatro actualmente, se identifiquen, se conozcan y se relacionen con la finalidad de garantizar la atención integral que requieren las personas víctimas y sobrevivientes para reconstruir su proyecto de vida arrebatado por las violencias a las

permitiría un análisis respecto a si los servicios que son ofrecidos a través de los programas responden a la pertinencia étnico-cultural de la población meta, por ejemplo.

Considerar este punto de compartir información a los otros tres mecanismos interinstitucionales existentes en el departamento: Red VET, Red de Maternidad y Paternidad Responsable y Red Departamental de Protección a Niñez y Adolescencia.

Definición de una metodología de programas y de la comisión de seguimiento de casos dentro de las Redes de Derivación.

El hecho de que las distintas instituciones y organizaciones que conforman las Redes de Derivación se organicen dentro de programas, y una comisión específica de seguimiento de casos, además de otras tres comisiones, es un paso importante; el siguiente, es definir una metodología clara que sea fiel al objetivo que persigue cada programa y comisión, que dentro de la metodología se establezcan espacios de retroalimentación para las instituciones y organizaciones en sus esfuerzos de aportar al abordaje victimológico integral.

Visibilización en las rutas de atención, como expresión gráfica de todo un sistema especializado de atención, de los mecanismos especializados existentes.

En medio de esta necesidad de visibilización, está la necesidad del análisis de si las rutas actuales son rutas de denuncia o de atención, o de ambas; este análisis surge de una definición técnica del término atención, que desde la experiencia victimológica ha de ser mucho más que la que implica el procedimiento formal de la toma de denuncia.

La importancia del punto de visibilizar la existencia de los mecanismos de atención especializados es que, ante la deficiente integración intrainstitucional de los mecanismos especializados, la población meta empoderada por el conocimiento, preguntará y demandará la intervención especializada, esto permitiría ampliar el índice de cobertura de atención (ICA) de los diferentes mecanismos y por lo tanto, la atención inicial aumentará ampliando las posibilidades de acceder a un seguimiento en los servicios de los mecanismos interinstitucionales disponibles según las necesidades de las personas víctimas y sobrevivientes.

Lograr lo anteriormente expuesto, implica superar el reto de la divulgación de las rutas en cuanto a su contenido, teniendo como eje la pertinencia étnico-cultural; y en cuanto a su estrategia de divulgación considerando los medios tradicionales y de innovación tecnológica más accesibles a la población. Es importante indicar que, aunque se coloquen afiches en determinadas épocas, los mismos no permanecen indefinidamente; de hecho, al realizar la observación de material gráfico se detectó que solamente 3 instituciones contaban con afiches de algunas de las rutas, afiches en tamaño doble carta y uno de ellos en tamaño de pliego de papel bond.

Puntos por considerar en la estrategia de divulgación son: no todas las personas tienen el hábito de la lectura; aunque algunas personas lean no comprenden a cabalidad lo reflejado en los afiches; y algunas personas no saben leer ni escribir, la tasa de analfabetismo es 31% según la publicación “Guatemala en Cifras” (2019). Los afiches observados durante la etapa de investigación de campo

que han sido expuestas. Los esfuerzos articulados de los mecanismos especializados pasan por definir: la mejor estrategia de coordinación, el mejor procedimiento para compartir información que evite la duplicidad de esfuerzos, la “sobre-atención” en algunos casos y la “sub-atención” o nula atención, en otros.

Facilitación de atención victimológica integral.

Las necesidades de las personas víctimas afectadas por la comisión de hechos delictivos relacionados con violencia basada en género, son especialmente particulares, van más allá de una referencia psicológica o de un momento de orientación legal, es necesario que los mecanismos especializados así lo consideren, de igual manera, los mecanismos interinstitucionales que facilitan servicios en los diferentes programas, esto implica una evaluación casi permanente de las necesidades que presenta la persona víctima, porque cualquiera de ellas podría presionarla a continuar en el ciclo de violencia, en el caso de las mujeres víctimas de violencia contra la mujer.

El punto de la atención victimológica integral obliga a una discusión técnica de qué es realmente este concepto, ¿será brindar atención legal y psicológica?, ¿atención legal y social?, ¿abordar a la persona víctima desde la perspectiva legal, psicológica, social y médica para efectos de investigación?, ¿asesorar legalmente y asegurar atención victimológica multidisciplinaria?: discusión necesaria a nivel intra e interinstitucionalmente.

Determinación de indicadores de funcionalidad de las Redes de Derivación.

Subjetivamente, se puede decir que una Red funciona o no, sin embargo, lo mejor es contar con indicadores que permitan ver si las decisiones tomadas, las acciones concretadas y los recursos invertidos están en la dirección del objetivo de las Redes, si responden al espíritu de las Redes de Derivación.

Determinar indicadores es un ejercicio importante no sólo para la sobrevivencia de las Redes sino, sobre todo, porque permiten aterrizar acciones para asegurar el seguimiento de la atención integral, que de no hacerse implicaría que un grupo de personas víctimas y sobrevivientes se quedaran sin atención estando a la puerta de que, por ejemplo a nivel psicológico, síntomas presentados en algún momento lleguen a cronificarse con los correspondientes costos biopsicosociales para la población victimizada.

Centralización de información derivada de referencias realizadas por todas las instituciones intervinientes en los procesos de atención integral.

Este es un punto esencial, en general solamente se conoce el dato de referencias desde las OAV a Red de Derivación, sin embargo, el mismo reglamento de funcionamiento de las Redes establece que las referencias pueden hacerse desde las instituciones de la Red a la OAV y entre las instituciones de la Red atentas a las necesidades de las personas víctimas y sobrevivientes.

Un registro estandarizado es fundamental para detectar los patrones de saturación institucional de referencias, carencia de recursos, procesos de atención no iniciados, abandonados y concluidos; en espacios institucionales aparecen en idioma español; presentan ilustraciones y palabras en similar cantidad con excepción de uno de ellos, que tenía mayor cantidad de palabras que de ilustraciones.

Un punto importante en cuanto a las rutas de atención es establecer la estrategia para el monitoreo de la implementación de estas, y socializar los resultados con los mecanismos interinstitucionales para facilitar la retroalimentación oportuna.

Ampliación del índice de cobertura de atención (ICA) y monitoreo de la calidad de la atención brindada.

Es un imperativo asegurar que todas y cada una de las personas víctimas de violencia basada en género tengan acceso a la atención especializada a través de los mecanismos especializados dentro del SJP y de los mecanismos interinstitucionales de seguimiento a la atención inicial. Es fundamental que una denuncia siga todo el recorrido, de acuerdo con el análisis y resultado de cada etapa procesal, hasta llegar al nivel de sentencia; ahora bien, es inconcebible que una persona víctima permanezca invisible para el SJP pudiendo correr el riesgo de no ser atendida por ninguno de los mecanismos especializados existentes.

El índice de cobertura de atención implicaría acciones relacionadas con intervenciones iniciales, decisiones de derivación, acciones de referencia para atención multidisciplinaria pero también todo lo referente a medidas de seguridad, su monitoreo y su efectividad. A la par, habría que establecer la estrategia para monitorear que las intervenciones respondan a estándares internacionales de calidad en la atención a personas víctimas y sobrevivientes.

Atención de la totalidad de personas víctimas de violencia sexual independiente del tiempo que ha transcurrido después del hecho y su abordaje desde la Clínica Amigable.

Un porcentaje de personas víctimas relacionado con un hecho de carácter sexual, aunque sea referido, posterior a la presentación de su denuncia, no asiste a atención médica, siendo preocupante y convirtiéndose en un reto, y siendo más que un punto de desencuentro, un punto de encuentro interinstitucional para discutir los criterios médicos para considerar el abordaje desde la Clínica Amigable para todas las personas víctimas y sobrevivientes de VS independientemente del tiempo que ha transcurrido después del hecho delictivo.

En este contexto es válido registrar que, existen 4 grupos de personas víctimas de violencia sexual: quienes no denuncian y no reciben ningún tipo de atención; quienes denuncian en juzgados y PNC, tienen orientación legal pero no acceso a MAI; quienes denuncian en MAI pero no reciben atención médica, y quienes acceden a la Clínica Amigable donde les es tomada su denuncia y reciben

atención médica, legal, social y psicológica o bien atención médica, legal y psicológica, según el horario de atención. Surge entonces la pregunta, ¿habrá implicaciones en salud para las personas víctimas y sobrevivientes de este tipo de violencia que no están siendo atendidas?

De igual manera, en cuanto a VCM y MCPME institucionalmente la Clínica Amigable atiende a personas víctimas de estos dos delitos, valdría la pena analizar la implementación de la práctica de acercar al SJP, tal y como se da en los delitos de VS, a las personas víctimas de los otros dos delitos cuando son captadas por el centro hospitalario.

Una debilidad en cuanto al abordaje médico es que, en algunos casos, las personas víctimas y sobrevivientes, han necesitado viajar hasta el departamento de Quetzaltenango porque no los kits profilácticos se han agotado en el Hospital Departamental de Sololá.

Análisis y definición de la ruta de atención a víctimas y sobrevivientes de Trata de Personas.

Este es un pendiente dentro de las acciones de las Redes de Derivación, de hecho, de acuerdo con las estadísticas, no aparece documentada atención alguna en los mecanismos especializados, dirigida a víctimas de trata de personas en el período sistematizado; se hace necesario consensuar una ruta, validarla, socializarla y monitorear su implementación dadas las características particulares de este fenómeno criminal.

Acciones para el mejoramiento de la atención a víctimas en los últimos años.

Tomando de base el período de la presente sistematización, es decir del año 2014 al año 2019, es posible identificar acciones que han contribuido al fortalecimiento del sistema de atención a personas víctimas y sobrevivientes de violencia basada en género. Estas acciones se han registrado tanto en relación a los mecanismos especializados instalados en el Sistema de Justicia Penal como a los mecanismos interinstitucionales.

Implementación del Modelo de Atención Integral para la Agencia Fiscal de la Mujer con participación de la OAV. Avance registrado en el año 2014, registrándose el fortalecimiento de la OAV en Sololá, sumándose a la única profesional en Psicología, cinco profesionales más de Psicología y una profesional de Trabajo Social. Se establece la Agencia Fiscal de la Mujer con un equipo de fiscales que junto a las profesionales de OAV y desde entonces, brindan atención las 24 horas y los 365 días a personas víctimas de violencia contra mujeres, niñez y adolescencia.

Creación de los Órganos Especializados de Delitos de Femicidio y Otras formas de violencia contra la mujer y violencia sexual en el departamento de Sololá. Dichos Órganos inician sus funciones en el año 2014 coincidiendo estratégicamente con la implementación del SAI; existen desde entonces un Juzgado de Primera Instancia Penal y un Tribunal de Sentencia Penal de Delitos de Femic y de brindar el acompañamiento psicosocial, juntamente con las personas víctimas y sobrevivientes, y tomando decisiones de derivación realizan referencias de acuerdo con las necesidades detectadas.

Integración de la Coalición de Redes. Lograda a partir del año 2018 como una estrategia para tener un mayor impacto en las acciones realizadas por los diferentes tejidos interinstitucionales existentes en el departamento, incorporando a cuatro mecanismos interinstitucionales.

Establecimiento y actualización de Rutas para la atención a víctimas de VCM, VS y Maltrato contra Personas Menores de Edad. En el año 2015 se crearon estas herramientas gráficas para visibilizar a las instituciones encargadas de recibir las denuncias y brindar la atención correspondiente evitando la revictimización. La última actualización de las rutas se registró en el año 2018.

Una buena práctica es la ruta que se trabaja desde la Clínica Amigable, instalada en el año 2013 en el Hospital Departamental de Sololá, que activa al MAI, que a su vez activa al INACIF y a PGN, brindando desde ese único espacio atención integral entendida como atención legal para efecto de la denuncia y las correspondientes diligencias de investigación, y atención victimológica multidisciplinaria.

Comunicación de las instituciones integrantes de la Red de Derivación de Santiago Atitlán a OAV-MP. Cuando personas víctimas y sobrevivientes se auto refieren a dichas instituciones. Esta acción constituye una buena práctica que no ha sido formalizada, pero es sumamente importante dado el porcentaje de personas víctimas y sobrevivientes que están quedando rezagadas en la atención victimológica. Se realiza mediante comunicación telefónica a la Psicóloga Coordinadora de la OAV y de la Red de Derivación informándole quién es la persona, información de contacto, número de denuncia si en caso contaba con dicho dato, qué atención le está siendo brindada y desde cuándo, así como el plan consensuado con las personas víctimas y sobrevivientes.

La información trasladada en estas comunicaciones permite a la OAV establecer contacto con las personas víctimas y sobrevivientes cuando por alguna razón no fueron referidas a OAV directamente por parte de OAP o del personal fiscal.

Percepción del sistema de atención

En el contexto de las entrevistas realizadas a actores institucionales y comunitarios quienes, al final de cuentas, son quienes activan el sistema de atención teniendo como guía la expresión visible de dicho sistema en las rutas graficadas, fue posible recibir su percepción acerca del funcionamiento y efectividad del sistema de atención a víctimas y sobrevivientes.

Un primer punto es que, durante esos espacios planificados, se detectó que existe confusión respecto a si las rutas denominadas “de atención” son más bien de “denuncia”, “de atención y denuncia” y si debiesen existir rutas estrictamente de atención paralelas a las rutas de denuncia.

De igual manera, si debiera haber rutas dirigidas y mediadas para la población, ya que hay quienes opinaron que son rutas dirigidas al personal de las instituciones, otras opiniones indican que están dirigidas tanto a las instituciones, como a la población, y unas terceras indican que son rutas para que la población tenga conocimiento a dónde acudir para presentar una denuncia.

“Las rutas de ahorita, de las 72 horas, son rutas de denuncia, allí no informa a la población que es la usuaria, qué atención le dan, no explica eso, si se hiciera tal vez las personas ven más beneficios al hablar de lo que les pasó”. (Entrevista No. 40, actor institucional, 15 de noviembre de 2019, Sololá).

Respecto a qué incluyen las Rutas de Atención, de las respuestas se abstraen varios aspectos, entre ellos:

La diversidad de respuestas habla de un conocimiento de instituciones que integran el SJP y de instituciones y organizaciones que conforman la Coalición de Redes, sin embargo, denotan falta de claridad en cuanto a la comprensión de la intervención de estas.

La mayoría de respuestas están centradas en el tema de la denuncia y la investigación, relegando a un segundo plano el tema de la atención a las personas víctimas y sobrevivientes, la atención que va más allá de la atención implícita en el procedimiento formal.

Una parte significativa de las opiniones refleja la asimilación de las rutas no actualizadas, las referentes al tema de las 72 horas como criterio para recibir atención en la Clínica Amigable, rutas vigentes del año 2015 a finales del año 2018 cuando fueron actualizadas; estas últimas se perciben débiles en las respuestas recopiladas.

“Es alerta roja la ruta de las 72 horas, es necesario acudir al Ministerio Público, luego al MP quien llama al INACIF. El Bufete Popular acompaña el proceso”. (Entrevista No. 35, actor institucional, 08 de noviembre de 2019, Santiago Atitlán).

Las respuestas proporcionadas por mujeres líderes reflejan conocimiento de instituciones relacionadas con el sector justicia, así como de organizaciones e instituciones que son parte de las Redes de Derivación, sin embargo, las rutas percibidas corresponden parcialmente a las rutas establecidas. En cuanto a las respuestas proporcionadas por los grupos de adolescentes, hay claridad en cuanto a que, la Policía Nacional Civil está presente en la ruta de atención de los 4 delitos; tienen la misma idea en cuanto al Ministerio Público con la excepción del delito de Trata de Personas; no fue integrado el Modelo de Atención Integral en el conocimiento construido grupalmente. Dentro de sus respuestas de todas las rutas aparecen, por lo menos, uno de los siguientes: Municipalidad Indígena, alcaldes/autoridades comunitarias y COCODES, figuras que no fueron registradas en las respuestas de otros grupos entrevistados. Respecto a las respuestas proporcionadas por el grupo de niñez, ante los riesgos perciben una ruta con participación de: Policía Nacional Civil, Ministerio Público, la Procuraduría de los Derechos Humanos, Hospital y sus padres.

“Las denuncias se toman en el Ministerio Público. También se puede hacer en el Bufete Popular, los Derechos Humanos, la Defensora de la Mujer, la PNC, el Centro de Mediación y la Oficina Municipal de la Mujer, si se arregla allí el problema, allí se queda, si no, se pasa la denuncia al MP. El Ministerio Público las manda al Juzgado de la Mujer.”. (Grupo Focal de Mujeres Líderes, 8 de octubre de 2019, Santiago Atitlán, Sololá)

En cuanto al objetivo de la ruta de atención, las respuestas reflejan que la razón de ser de las rutas es: atención cálida a las personas víctimas y sobrevivientes, acceso a la justicia y coordinación interinstitucional para lograr las dos primeras.

“Buena atención a los usuarios; para que la gente sepa a dónde ir.”
(Entrevista No. 36, actor institucional, 18 de noviembre de 2019, Nahualá).

Las respuestas aportadas conciben la funcionalidad de las rutas de atención desde varias perspectivas: en cuanto a que se atienda con calidad y calidez a las personas víctimas y sobrevivientes, que faciliten servicios integrales para contrarrestar el daño sufrido; que los servicios sean accesibles a las personas víctimas y sobrevivientes valorando que estén isponibles en sus municipios, y en cuanto a que contribuyan a la investigación para tener acceso a la justicia.

La mayoría de los actores institucionales de Sololá y Nahualá indicaron que las rutas son funcionales, aunque podrían mejor; en el caso de Santiago Atitlán la mayoría cree que la Ruta de Atención por Violencia Sexual no es funcional.

“Al llegar a la emergencia del Hospital en Sololá se les dice que qué llegan a hacer allá, que esperen, después llaman al MP y esperan para hacer esa llamada, las víctimas esperan demasiado tiempo. Las víctimas sienten temor de ir a la Clínica Amigable, las orientamos, pero aun así no van tranquilas.” (Entrevista No. 16, actor institucional, 17 de octubre de 2019, Santiago Atitlán).

Durante las entrevistas, hubo quienes mencionaron que hay personal de instituciones del sector de seguridad y justicia, e instituciones públicas que no conocen la Ruta, indicaron que es porque el fenómeno de la movilidad de personal a lo interno de cada institución también se da en el departamento, en especial personal de la PNC.

En algunas entrevistas, surgió el punto de que en muchos casos no es desconocimiento, es más bien incumplimiento porque sí se conocen las rutas, se sabe qué hacer, sin embargo, no se cumplen.

“El punto no es que no las conozcan, ya que hemos capacitado, las hemos socializado con diferentes instituciones como parte de la Comisión de Promoción y Divulgación, el problema es que se incumple por diversas razones, pero queda más a criterio personal.” (Entrevista No. 6, actor institucional, 9 de octubre de 2019, Sololá).

Las respuestas de los entrevistados, en cuanto a la efectividad del sistema de atención, apuestan al compromiso, a la mística y calidad del servicio para facilitar la atención integral victimológica.

“Se le da importancia a lo que ha vivido, se siente fortalecida en su autoestima, se siente valorada como persona y se empodera y esto se trata de hacer en un primer momento, queda pendiente el seguimiento.”
(Entrevista No. 20, actor institucional, 25 de octubre 2019, Santiago Atitlán).

Los y las entrevistadas también indicaron que los beneficios de la atención integral impactan en las familias de las personas víctimas y sobrevivientes, en sus comunidades, en la sociedad en general, incluso en la misma persona del agresor.

“En el pueblo todo se sabe, entonces si atendieron bien a las víctimas, otras mujeres van a ir a denunciar, pero si no, piensan para qué voy a ir si me va a pasar lo mismo, no hay justicia.” (Grupo Focal de Mujeres Lideresas, 8 de octubre de 2019, Santiago Atitlán, Sololá).

“Es importante que se atienda a los niños para que se pongan felices y no sufran, es importante que reciban atención de un doctor, que vayan con su mamá y que vayan con una psicóloga. Que las personas que atiendan sean amables, comprensivas, que hablen con amor, que les ayuden a las niñas: curando lo que les hicieron, que la persona que lo hizo que lo detengan, que lleven a los y las niñas con un psicólogo dependiendo de si son niñas o niños para que hablen de lo que les pasó, que la Trabajadora Social o el psicólogo hable con los papás y las mamás para que ellos hablen con sus hijos.” (Grupo Focal de Niñez, 8 de noviembre de 2019, Santiago Atitlán, Sololá).

Otro de los puntos mencionados es que, se genera credibilidad en las instituciones y en el sistema, y así opten por ese sistema; las personas víctimas son activas durante todo el proceso penal y esto tiene impacto positivo en el acceso a la justicia y en el índice de impunidad

Según los actores institucionales y comunitarios, el gran reto de garantizar la atención integral a las personas víctimas y sobrevivientes de la violencia basada en género a través de un sistema de atención, implica superar varias dificultades.

Las dificultades comunicadas abordan aspectos materiales, humanos y de dinámicas de la atención; hacen referencia a la relación con las mismas personas víctimas y sobrevivientes, a las relaciones interinstitucionales y la postura de las familias, comunidades y autoridades comunitarias para avanzar en la ruta de atención. Llama especialmente la atención el hecho de que algunas opiniones, de actores institucionales, se refieren a que la actitud de las personas víctimas dificultan la activación de las rutas; tal pensamiento verbalizado denota un total desconocimiento de las problemáticas relacionadas con la violencia basada en género: las personas víctimas no pueden ser vistas como obstáculos para activar rutas, deben ser vistas como la razón de la existencia de dichas rutas.

“La situación de las rutas es complicada, uno quisiera que fácil se fueran y se atendiera rápido a todas las mujeres, el problema es que ellas también vienen, se quejan y después ya no se aparecen o si se aparecen es para decir que ya no quieren nada. Con esto, uno no sabe si la siguiente va a ser lo mismo, y después que uno llama a las instituciones y no se presentan, es difícil, hay que hacer mucha conciencia a las mujeres.”

(Entrevista No. 1, actor institucional, 8 de octubre de 2019, Sololá)

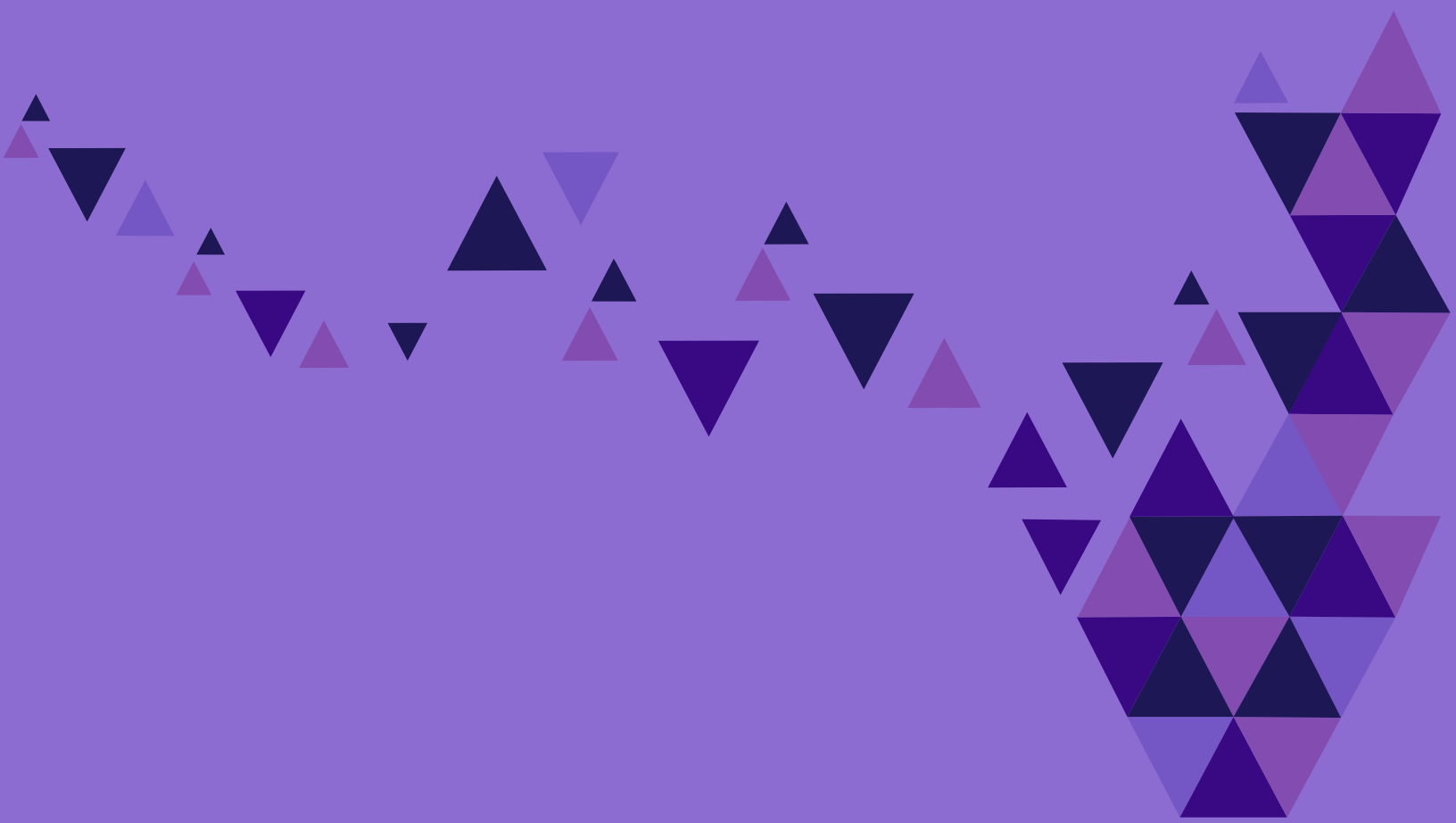
Respecto a los mecanismos especializados de atención y su participación en las rutas de atención, las respuestas denotan desde un desconocimiento de la existencia de dichos mecanismos hasta la adjudicación de potestades a los equipos de profesionales que no son compatibles con sus funciones. En los diferentes espacios de encuentro con actores institucionales y comunitarios, algunas opiniones refieren que entre los cuatro mecanismos especializados hay coordinación, la mayoría indicó que no lo hay; todos coinciden en que es importante que exista coordinación.

“Nosotras no sabemos eso. Hay una psicóloga en el Ministerio Público, pero no da terapia, saber por qué, porque ella es psicóloga y no debería de mandar a otro lugar, porque si allí está el caso, lo que debe ser es que allí den la atención para que la persona no vaya de un lugar a otro. Ella sí habla nuestro idioma, eso ayuda mucho.”

(Grupo Focal de Mujeres Líderesas, 8 de octubre de 2019, Santiago Atitlán, Sololá).

“Son los entes responsables de llevar la ruta, y estar dentro de la red de derivación para promover y que se trabaje en conjunto con las instituciones de sociedad civil, por eso hay que incluirlas porque no aparecen en la ruta, son los responsables de asegurar la protección de la víctima y de un proceso legal, justo y transparente; además, de la investigación sobre el atacante para su aprisionamiento.” (Entrevista No.23, actor institucional, 25 de octubre de 2019, Santiago Atitlán, Sololá).

CAPÍTULO IV. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCION



Es de reconocer todos los avances que se han registrado en el sistema de atención a víctimas y sobrevivientes de violencia basada en género, desde aquel marzo del año 1998 cuando apareció por primera vez en Sololá una Oficina de Atención a la Víctima dentro de la Fiscalía Distrital del Ministerio Público; de igual manera ver, cómo se fue avanzando de aquel tejido interinstitucional que en su inicio se denominó Multisectorial a la época actual en la que se habla de Coalición de Redes como estrategia en el esfuerzo por impactar con mayor fuerza y de manera positiva y minimizar todos los niveles de victimización.

Es imposible pensar en un marchar hacia atrás o estancarse con todos estos resultados, y por eso las ideas que se exponen a continuación tienen la intención de aportar a lo ya existente, con el respeto que merecen los equipos de profesionales al frente de cada uno de los mecanismos especializados de atención que dan vida al sistema existente y a quienes integran los mecanismos interinstitucionales.

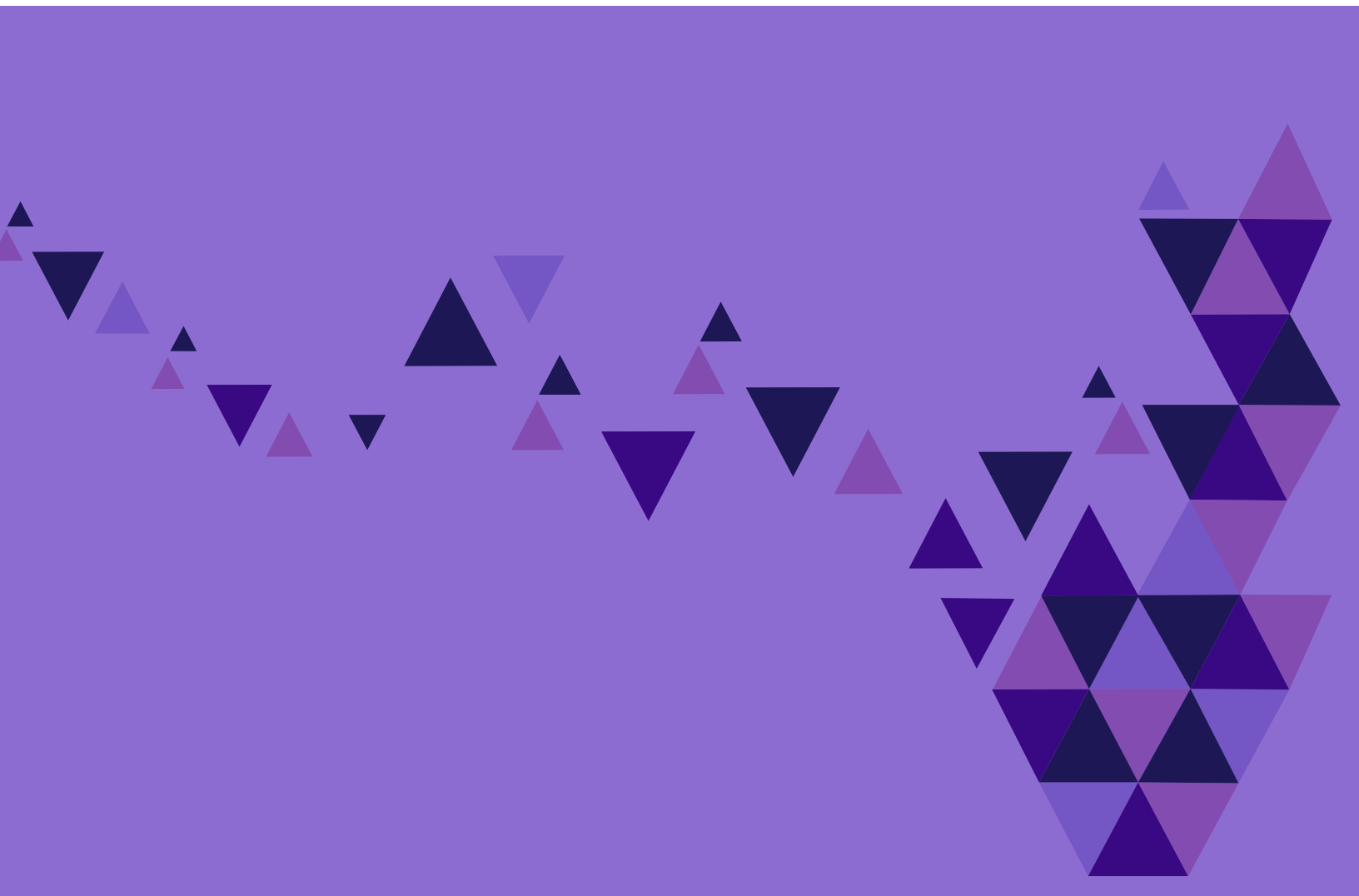
1. Se percibe la necesidad de un espacio de encuentro entre los mecanismos especializados y las instituciones en las que se originaron, un encuentro que permita determinar el nivel de integración de dichos mecanismos y a partir de este análisis se adopten medidas que faciliten la referencia interna para aumentar el índice de cobertura de atención alcanzando a más personas víctimas directas y sobrevivientes, y a personas víctimas colaterales.
2. Es importante asegurar la observación de estándares de calidad en la documentación de las intervenciones de los diferentes mecanismos, que sea una documentación en herramientas electrónicas que incluso permitan generar estadísticas actualizadas, y que contribuyan a caracterizar a cada uno de los modelos de atención en base al tipo de intervenciones que realiza para acercarse y brindar atención a las personas víctimas y sobrevivientes.
3. Es un imperativo que, habiendo actualmente 4 mecanismos especializados de atención victimológica, se instale en un corto plazo un mecanismo departamental articulado conformado por las coordinaciones de los 4 mecanismos incluyendo a la OAV de la Fiscalía Municipal en Santiago Atitlán. La finalidad de dicho mecanismo sería definir líneas de coordinación para asegurar atención victimológica integral, evitar la duplicidad de acciones, compartir información, definir parámetros de seguimiento, ampliar cobertura de atención en los diferentes niveles de atención, entre otros.
4. Paralelamente, y ya identificado el sistema de atención especializada a personas y sobrevivientes de violencia basada en género y a los actores involucrados, se propone la creación de una Instancia Departamental de Monitoreo del Sistema de Atención a personas víctimas y sobrevivientes de Violencia Basada en Género, con

participación de las 4 coordinadoras de los mecanismos especializados instalados en el SJP, sumándose: la profesional Coordinadora de la Clínica Amigable y representantes de las instituciones subcoordinadoras de las Redes de Derivación del departamento y la Coordinadora de la Red VET. El mecanismo al que se hace referencia sería específico para el tema de atención victimológica integral y multidisciplinaria dirigida a las personas víctimas y sobrevivientes de violencia contra la mujer, violencia sexual, maltrato a personas menores de edad y trata de personas, a nivel de todo el departamento.

Este mecanismo que se propone podría asumir varios de los retos que se describen en uno de los apartados previos y que apuntarían a mejorar la calidad y cantidad de intervenciones victimológicas.

5. Respecto a la expresión visible del sistema de atención que son las Rutas de Atención, es importante que se trabajen versiones mediadas para la población y que se visibilicen más los mecanismos especializados de atención haciendo énfasis en el enfoque de estos hacia las víctimas y sobrevivientes, como personas sujetas de derechos.
6. La única razón por la que deben movilizarse, de Santiago Atitlán a la cabecera departamental de Sololá, las personas víctimas directas y colaterales de violencia sexual, incluso en horario hábil, es porque en dicho municipio no se cuenta con kits profilácticos. La implementación de una Clínica Amigable en Santiago Atitlán sería altamente deseable por todo lo que implica el traslado, sin embargo, en un primer momento podría considerarse el análisis de parte del MSPAS para dotar de dichos kits al Centro de Atención Integral Materno Infantil (CAIMI) en Santiago Atitlán.

BIBLIOGRAFÍA



- Díaz, F. (2013). La justicia desde las víctimas. Una perspectiva Psicojurídica y Victimológica.
- Islas-Colín, A. y Díaz-Alvarado, A. (2017). “El derecho al acceso a la justicia en el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos: construcción doctrinal y jurisprudencial”. Prospectiva Jurídica, México, UAEM.
- Juárez, M. (2017). Guía Práctica para el Sistema de Protección de Medidas de Seguridad y Atención Estandarizada, Oportuna y con Calidad a Mujeres Víctimas y Sobrevivientes de Violencia. Unidad de Control, Seguimiento y Evaluación de los Órganos Especializados en Delitos de Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer del Organismo Judicial. Guatemala.
- Leiva, L. (2016). Justicia en casos de violencia sexual contra mujeres. ICCPG. Guatemala.
- Lovatón, D. (2009). Atención integral a las víctimas de violaciones a los derechos humanos. Algunos apuntes desde la victimología. Revista IIDH Vol. 50.
- Naciones Unidas (2005) Indicadores de la UNESCO para el desarrollo y la cultura.
- “Participación de las mujeres y los hombres en pie de igualdad en los procesos de toma de decisiones, con particular hincapié en la participación y el liderazgo políticos”. Documento de antecedentes.
- Naciones Unidas (2006). Poner Fin a la Violencia contra la Mujer: De las Palabras a los Hecho. Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas.
- Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos. Naciones Unidas. (2014) Los Derechos Humanos de la Mujer son derechos humanos. Nueva York – Ginebra.
- Ortiz, A. (2017) Protocolo de Atención a Víctimas o Sobrevivientes de Violencia contra la Mujer y Violencia Sexual. Sistema de Atención Integral a la Víctima de Violencia contra la Mujer – SAI- Organismo Judicial. Guatemala.
- Ramírez, L, Rodríguez, A., Godoy, V. y González, F. (2006). Atención Policial a las Víctimas de Delitos. Estado de situación en Comisariás de la Policía Nacional Civil. ICCPG. Guatemala.
- Rodríguez, A. (2007). SISTEMA PENAL Y VICTIMA. Una propuesta de atención integral desde una perspectiva comunitaria. ICCPG. Guatemala.
- Sáenz, I. (2017) Informe Final “Fortalecer la capacidad de respuesta de las instituciones del sector justicia en la ruta de atención en los casos de violencia contra la mujer y delitos sexuales”. SEICMSJ/AECID. Guatemala.

Decreto Número 18-2010. Reformas al Código Procesal Penal Decreto Número 51-92. Congreso de la República de Guatemala. 2010.

Ley Orgánica del Ministerio Público Decreto Número 40-94. Congreso de la República de Guatemala. 1994.

Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia. Decreto Número 27-2003. Congreso de la República de Guatemala. 2003.

Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer. Decreto Número 22 -2008. Congreso de la República de Guatemala. 2008.

Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas. Decreto Número 9-2009. Congreso de la República de Guatemala. 2009.

Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. Decreto número 21-2016. Congreso de la República de Guatemala. 2016.

Guatemala. Banco de Guatemala. *Guatemala en Cifras 2019*.

Guatemala. Organismo Judicial. *Guía Práctica para el Sistema de Protección de Medidas de Seguridad y Atención Estandarizada, Oportuna y con Calidad a Mujeres Víctimas y Sobrevivientes de Violencia*. Guatemala: Serviprensa.

Guatemala. Organismo Judicial. *Manual de Funciones Juzgados de Primera Instancia de la Niñez y la Adolescencia y/o de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal*. 2017.

Guatemala. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. *Protocolo de Atención a Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual*. 2016.

Guatemala. Policía Nacional Civil. *Yo marco la Diferencia. Una llamada bien atendida, una rápida actuación, una denuncia bien tomada. Atención a la Víctima*. Guatemala C.A. Guatemala. (S/A).

Reglamento de organización y funcionamiento de la Red de Derivación departamental de Sololá para la atención a Víctimas. Red de Derivación para la Atención a Víctimas. Guatemala. (S/A).

Ruta de Abordaje de Atención Integral de Embarazos en niñas y adolescentes menores de 14 años de edad. Consultado el 7 de noviembre de 2019 en: www.svet.gob.gt.

Nuevas rutas de atención a víctimas de violencia machista en Guatemala. Consultado el 9 de noviembre de 2019 en: www.mpdl.org/noticias/america-latina/derechos-humanos/nuevas-rutas-atencion-victimas-violencia-machista-guatemala#sthash.9VpPLmek.Qv9Wts3f.dpbs

El departamento de Sololá.

Consultado el 13 de diciembre de 2019 en:

[https://www.ecured.cu/Departamento_de_Solol%C3%A1_\(Guatemala\)#Caracter.C3.ADsticas](https://www.ecured.cu/Departamento_de_Solol%C3%A1_(Guatemala)#Caracter.C3.ADsticas)

El origen del departamento de Sololá. Consultado el 13 de diciembre de 2019 en:

<https://mundochapin.com/2011/08/solola/296/>

Resultados del Censo 2018. XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda. Consultado el 21 de noviembre de 2019 en: <https://www.censopoblacion.gt/>

Cobertura geográfica del servicio de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares

Consultado el 02 de mayo de 2020 en:

<http://www.idpp.gob.gt/Servicios/asistenciaLegal.aspx?vw=6>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos, (2015) Programa de Atención a Víctimas del Delito. Principios de la atención a víctimas del delito. México.

Consultado el 04 de mayo de 2020 en:

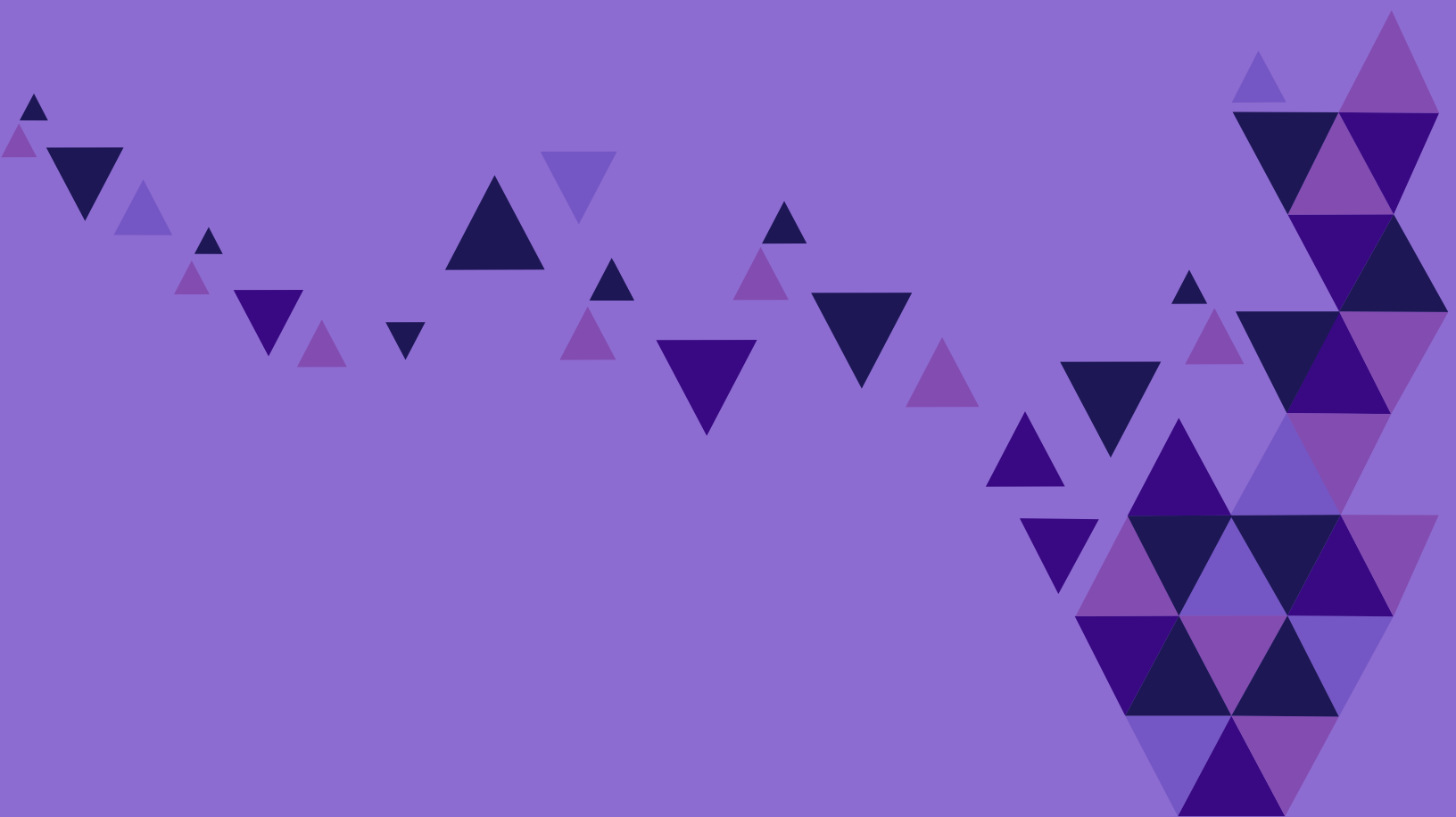
<http://www.Archivos.juridicas.unam.mx/www/bjy/libros/10/4896/2.pdf>

Oficina del Asesor Especial en Cuestiones de Género y Adelanto de la Mujer (OSAGI). Manual metodológico de la UNESCO. Consultado el 06 de mayo de 2020

<http://www.un.org/womenwatch/osagi/conceptsanddefinitions.htm>

ANEXO.

Rutas de Atención



Anexo 5



13 calle 2-14 zona 1
Ciudad de Guatemala
PBX: 24632323 Correo electrónico: iccp@iccp.org.gt
www.iccp.org.gt

