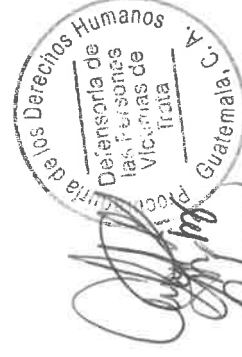


DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA



INFORME DE SUPERVISIÓN AL MODELO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

SEPTIEMBRE, 2021



Página 1 | 28

I. ANTECEDENTES

El Instituto de Atención a la Víctima –IAV-, creado mediante el Decreto Número 21-2016 Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, el cual deberá atender a las víctimas que describe el artículo 117 del Código Procesal Penal, Decreto Número 51-92, con especial interés en las víctimas directas afectadas, garantizando la atención integral de la víctima del delito, brindando los servicios de atención de una manera gratuita.

Sin embargo, inició su funcionamiento el 16 de septiembre del 2020, operando como una persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independiente funcional y orgánica. Dicho instituto deberá tener cobertura en todo el territorio nacional, y en los casos donde la víctima fuera una persona menor de edad, actuará de oficio en coordinación con la Procuraduría General de la Nación.

El IAV, tiene la obligación de brindar asistencia a la víctima del delito, proporcionándole información y orientación, siendo sus principales obligaciones:

1. Informar a la Policía Nacional Civil, Ministerio Público o al Organismo Judicial de la comisión de un hecho delictivo, del cual tuviere conocimiento a partir de la recepción de una persona víctima del delito.
2. Crear unidades con personal especializado para la asistencia y atención a las víctimas, que incluya como mínimo la asistencia legal y los servicios integrales que se requieren para la recuperación de las víctimas.
3. Crear un sistema informático que permita el registro de los datos personales y sociodemográficos, los requerimientos presentados por la víctima y las actuaciones realizadas por el personal.
4. Elaborar mecanismos de protección para la víctima, en apoyo a la labor del Ministerio Público en el caso concreto.
5. Elaborar políticas institucionales y planes de trabajo coordinado con el Ministerio Público para el fortalecimiento y seguimiento en las redes de derivación.
6. Elaborar política víctima-criminológicas que contribuyan a la prevención del delito y a la reducción de la victimización.
7. Coordinación de la Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en contra de la mujer –CONAPREVI-, para garantizar la atención integral especializada a las mujeres, a través de los Centros de Apoyo Integral para la Mujer Sobreviviente de Violencia –CAIMUS-.
8. Coordinar con las instituciones que velan por la protección especial de las niñas, niños y adolescentes víctimas, para garantizar su atención integral especializada.
9. Impulsar la creación y/o réplica de modelos de atención integral a víctimas, que aplicará a nivel interno para la prestación de sus servicios, respetando lo establecido en leyes especiales.
10. Coordinar con las entidades e instituciones especializadas en la atención integral a víctimas en condición de vulnerabilidad que, por razón de su edad, identidad de género, sexo, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia sus derechos.
11. Llevar un registro de organizaciones no gubernamentales, con o sin personería jurídica, especializadas en atención integral a la víctima del delito que prestan servicios de forma activa en la Red de Derivación.

Los Derechos Humanos
Asesoría de
Personas
Víctimas de
Trata
Página 28 de 28
Atmala, C.A.

En esa línea las Defensorías de las Personas Víctimas de Trata y la Defensoría de la Mujer realizaron en noviembre del 2020 una verificación in situ al IAV, para conocer el Modelo de Atención y fortalecer las coordinaciones interinstitucionales para la derivación de víctimas.

Asimismo, se realizó una reunión entre personal del IAV y las Defensorías de la PDH, para la socialización y conocimiento del Modelo de Atención y la referencia de víctimas.

II. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de la República de Guatemala	En el artículo 1 de la Constitución Política de la República de Guatemala preceptúa que "[e]l Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común." Asimismo, el artículo 2 señala que "[e]s deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona".
Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos	Artículo 13. Reformado por el artículo 5 del Decreto Número 32-87 del Congreso de la República, publicado en el Diario de Centro América el 16 de junio de 1987. Atribuciones. Son atribuciones esenciales del Procurador: a. Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de Derechos Humanos;
Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas	La protección de víctimas de trata de personas "es la pronta, integral y efectiva intervención de la autoridad competente para garantizar a la víctima el acceso a medidas administrativas o judiciales que eviten la continuidad de la amenaza, restricción o violación de sus derechos, así como la restitución y reparación de estos. Las autoridades competentes, bajo su propia responsabilidad, deben iniciar de oficio los procedimientos administrativos y judiciales para garantizar la protección de la víctima". Los derechos a restituir, proteger o garantizar, entre otros, son: la vida, la integridad, la salud, la educación, condición de vida adecuada, la convivencia familiar, la recuperación emocional, la capacitación técnica, la recreación y todos aquellos reconocidos por la Constitución Política de la República de Guatemala, leyes, tratados y convenios internacionales vigentes en el país.
Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito	Artículo 5. Instituto de la Víctima. Se crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica, al cual se le podrá denominar como Instituto de la Víctima.

Artículo 11. Integración. El Instituto de la Víctima se integra de la forma siguiente:

- a. Consejo;
- b. Dirección General;
- c. Secretaría General;
- d. Dirección de Asistencia Legal;
- e. Dirección de Servicios Victimológicos;
- f. Departamento Administrativo y Financiero;
- g. Departamento de Capacitación;
- h. Departamento de Auditoría Interna.

Las Direcciones podrán crear los departamentos y unidades que consideren necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Artículo 12. Consejo. Se crea el Consejo del Instituto de la Víctima, el cual estará integrado por:

- a) El o la Fiscal General y Jefe del Ministerio Público o un representante de la más alta jerarquía;
- b) El o la Presidente de la Corte Suprema de Justicia o un magistrado o magistrada de la misma;
- c) El o la presidente de la Comisión de la Mujer del Congreso de la República;
- d) El o la presidente de la Comisión del Menor y la Familia del Congreso de la República;
- e) Un o una representante de la Junta Coordinadora de la CONAPREVI;
- f) El o la Ministro de Desarrollo Social o un viceministro del ramo;
- g) La Defensora de la Mujer Indígena;
- h) El o la Procurador General de la Nación o el o la Procurador de la Niñez y Adolescencia;
- i) Seis representantes de la sociedad civil según su especialización en la atención a víctimas en condiciones de vulnerabilidad, que estén registradas en el Instituto de la Víctima, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la presente Ley y presten servicios de forma activa en la Red de Derivación;
- j) El director o Directora General del Instituto de la Víctima, quien fungirá como secretario del mismo y podrá participar con voz, pero sin voto.

Los miembros del Consejo durarán en su cargo mientras se encuentran ejerciendo el período para el que fueron electos o nombrados. El sólo acto de su nombramiento o elección bastará para poder comenzar a actuar en el Consejo.



Página 4 | 28

	Los representantes de la sociedad civil especializada en el tema de atención integral a víctimas del delito durarán en sus cargos cuatro (4) años; pudiendo ser reelectos por un período más. Serán electas y electos según sus formas y costumbres.
El Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente que afecta a mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional	Artículo 6. Asistencia y protección a las víctimas de trata de personas. Preceptúa que cada Estado Parte velará por que su ordenamiento jurídico o administrativo interno prevea medidas con miras a proporcionar a las víctimas de la trata de personas, cuando proceda, información sobre procedimientos judiciales y administrativos pertinentes y asistencia encaminada a permitir que sus opiniones y preocupaciones se presenten y examinen en las etapas apropiadas de las actuaciones penales.

Competencias de la Institución objeto de Supervisión			
Instituto para la Asistencia y Atención a las Víctimas del Delito			
Fundamento Legal	Atribución según su Ley Orgánica	Estándares Internacionales de	de
		DDHH	
Constitución Política de la República de Guatemala Artículo 1.- Protección a la Persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común. Artículo 2.- Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la Persona. Artículo 3.- Derecho a la vida. El estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona. Artículo 4.- Libertad e igualdad. En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y	DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS Artículo 2. Sujetos de aplicación. El Instituto de la Víctima atenderá a las víctimas que describe el artículo 117 del Código Procesal Penal, Decreto Número 51-92 del Congreso de la República, con especial interés en las víctimas directas afectadas. Artículo 3. Garantía de servicio. El Instituto de la Víctima debe garantizar la atención integral a la víctima del delito. Artículo 4. Derechos de 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,	Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente en mujeres y niños, que complementa la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional Capítulo II artículo 6 Numeral 1: "1. Cuando proceda y en la medida que lo permita su derecho interno, cada Estado Parte protegerá la privacidad y la identidad de las víctimas de la trata de personas, en particular, entre otras cosas, previendo la confidencialidad de las actuaciones judiciales relativas a dicha trata" 2. Cada Estado Parte velará por que su ordenamiento jurídico o administrativo interno prevea medidas con miras a proporcionar a las víctimas de la trata de personas, cuando proceda: a) Información sobre procedimientos judiciales y administrativos pertinentes;	



responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.	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.	b) Asistencia encaminada a permitir que sus opiniones y preocupaciones se presenten y examinen en las etapas apropiadas de las actuaciones penales contra los delincuentes sin que ello menoscabe los derechos de la defensa.
	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.	3. Cada Estado Parte considerará la posibilidad de aplicar medidas destinadas a prever la recuperación física, psicológica y social de las víctimas de la trata de personas, incluso, cuando proceda, en cooperación con organizaciones no gubernamentales, otras organizaciones pertinentes y demás sectores de la sociedad civil, y en particular mediante el suministro de:
	d. A estar presentes en todos los actos procesales en los cuales el imputado tenga ese derecho.	a) Alojamiento adecuado;
	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.	b) Asesoramiento e información, en particular con respecto a sus derechos jurídicos, en un idioma que las víctimas de la trata de personas puedan comprender;
	f. A que se les devuelva cualquier bien que les pertenezca según lo establece la ley.	c) Asistencia médica, psicológica y material; y
	g. A manifestar por sí misma, o a través de su representante dentro del proceso, lo que a su derecho convenga.	d) Oportunidades de empleo, educación y capacitación.
	h. A que se les preste atención psicológica y médica de urgencia, así como orientación social cuando la requieran. Dicha atención debe estar a	4. Cada Estado Parte tendrá en cuenta, al aplicar las disposiciones del presente artículo, la edad, el sexo y las necesidades especiales de las víctimas de la trata de personas, en particular las necesidades especiales de los niños, incluidos el alojamiento, la educación y el cuidado adecuados.
		5. Cada Estado Parte se esforzará por prever la seguridad física de las víctimas de la trata de personas mientras se encuentren en su territorio.
		6. Cada Estado Parte velará por que



	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 posttraumático 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. La calidad de víctima es independiente de que se identifique, aprehenda, enjuicie y/o condene al o los responsables del delito. Artículo 5. Instituto de la Víctima. Se crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica, al cual se le podrá denominar como Instituto de la	su ordenamiento jurídico interno prevea medidas que brinden a las víctimas de la trata de personas la posibilidad de obtener indemnización por los daños sufridos.
	Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente en mujeres y niños, que complementa la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia	

Víctima.		Transnacional Capítulo II artículo 6
		Numeral 3. Cada Estado Parte considerará la posibilidad de aplicar medidas destinadas a prever la recuperación física, sicológica y social de las víctimas de la trata de personas, incluso, cuando proceda, en cooperación con organizaciones no gubernamentales, otras organizaciones pertinentes y demás sectores de la sociedad civil, y en particular mediante el suministro de: a) Alojamiento adecuado; b) Asesoramiento e información, en particular con respecto a sus derechos jurídicos, en un idioma que las víctimas de la trata de personas puedan comprender;
Artículo 7. Decreto 21-2016 Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Ámbito de cobertura. El Instituto de la Víctima tendrá cobertura y brindará atención en todo el territorio nacional. En el caso de menores de edad, cuando le corresponda, actuará de oficio en coordinación con la Procuraduría General de la Nación. Art. 19 Literal A. Decreto 09-2009, Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas: Protocolo interinstitucional para la protección y atención de las víctimas de trata de personas, y violencia sexual.		Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente en mujeres y niños, que complementa la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional Capítulo II artículo 6 Numeral 4: Cada Estado Parte tendrá en cuenta, al aplicar las disposiciones del presente artículo, la edad, el sexo y las necesidades especiales de las víctimas de la trata de personas, en particular las necesidades especiales de los niños, incluidos el alojamiento, la educación y el cuidado adecuados.
Artículo 12 del Decreto 21-2016 Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito Consejo. Integración del Concejo del Instituto de la Víctima a. El o la Fiscal General y Jefe del Ministerio Público o un representante de la más alta jerarquía; b. El o la Presidente de la Corte		



	Suprema de Justicia o un magistrado o magistrada de la misma; c. El o la presidente de la Comisión de la Mujer del Congreso de la República; d. El o la presidente de la Comisión del Menor y la Familia del Congreso de la República; e. Un o una representante de la Junta Coordinadora de la CONAPREVI; f. El o la Ministro de Desarrollo Social o un Viceministro del ramo; g. La Defensora de la Mujer Indígena; h. El o la Procurador General de la Nación o el o la Procurador de la Niñez y Adolescencia; i. Seis representantes de la sociedad civil según su especialización en la atención a víctimas en condiciones de vulnerabilidad, que estén registradas en el Instituto de la Víctima, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la presente Ley y presten servicios de forma activa en la Red de Derivación; j. El Director o Directora General del Instituto de la Víctima, quien fungirá como secretario del mismo y podrá participar con voz, pero sin voto. Los miembros del Consejo durarán en su cargo mientras se encuentran ejerciendo el período para el que fueron electos o nombrados. El sólo acto de su nombramiento o elección bastará para poder comenzar a actuar en el Consejo. Los representantes de la sociedad civil especializada en el tema de atención integral a víctimas del delito, durarán en sus cargos cuatro (4) años; pudiendo ser reelectos por un período más. Serán electas y electos según sus formas y costumbres.
--	--



Procuraduría de los Derechos Humanos
Procurador General de la Nación
Calle 13 No. 12-54 Zona 1
Guatemala, C.A.

III. OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN

a. Objetivo General

- Establecer los programas de atención que brinda el Instituto de Atención a la Víctima, a las personas víctimas del delito de trata de personas, encaminados a la restitución y reparación digna.

b. Objetivos Específicos

- Identificar la atención legal brindada a las víctimas de trata, por medio del Modelo de Asistencia y Atención Integral –MAIVI.
- Identificar la atención social brindada a las víctimas de trata, por medio del Modelo de Asistencia y Atención Integral –MAIVI.
- Identificar procesos de coordinación con entidades especializadas en la atención y protección a víctimas de trata de personas.
- Identifica procesos de fortalecimiento de las capacidades de personal multidisciplinario del IAV.

IV. CUADRO DE HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Página 10 | 28



Hallazgo

Conclusión

Recomendación

Fortalecimiento de las capacidades del personal y personal contratado

Se realizaron entrevistas al siguiente personal

- a) Profesional Especializado II en Trabajo Social.
- b) Profesional Especializado I en Psicología
- c) Jefe del Departamento de litigio estratégico y reparación digna
- d) Director del área legal

- Los funcionarios entrevistados conocen la definición del delito de trata de personas, así como las modalidades establecidas en la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.
- Manifestaron los funcionarios entrevistados que, durante el año 2021, no han recibido capacitaciones por parte de otras instituciones con relación al delito de trata de personas, no obstante, han generado espacios de compartimiento de conocimiento con relación al delito entre los mismos profesionales del Instituto.
- El Instituto de Atención a la Víctima cuenta con 1 Directora de Servicios Victimológicos, 1

- El personal entrevistado del IAV cuenta con los conocimientos básicos en materia de trata de personas, así como las modalidades establecidas en la Ley contra la Violencia Sexual Explotación y Trata de Personas; para la atención de casos de personas víctimas de trata que requieren de los servicios que brindan.
- Actualmente el personal multidisciplinario del IAV no ha recibido procesos de actualización en la temática de trata de personas, por lo que es una limitante al momento de la referencia y aplicación de los protocolos existentes en la materia; no obstante, dentro de las y los mismos profesionales se han generado espacios de socialización con base a su experiencia.
- El personal contratado por el IAV, con base a la información pública requerida, tiene puestos nominales catalogados como Profesionales Especializados I, II, III, IV y V; dentro de los que se contempla a las y los psicólogos y trabajadores

- Promover un programa de capacitación periódico en materia de derechos humanos y trata de personas, para el personal que conforma las diferentes Áreas de Atención, con el fin que se asegure una atención especializada para las personas que solicitan los servicios del Instituto.
- Coordinar con la Secretaría contra la Violencia Sexual Explotación y Trata de Personas, procesos de actualización y capacitación dirigidos al personal del Instituto de Atención a la Víctima en las temáticas de Derechos Humanos, Víctimas de Trata y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- Realizar las acciones necesarias encaminadas a solicitar a la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, la inclusión del IAV a la Comisión Interinstitucional contra la Trata de Personas – CIT-, para la articulación de acciones que





Director de Asistencia Legal, 17
Profesionales Especializados I, 11
Profesionales Especializados II, 4
Profesionales Especializados III, 1
Profesional Especializado IV, 1 Profesional
Especializado V, 11 Profesionales
Especializados I Regional, 1 Profesional
Especializado IV Regional, 11 Abogados de
planta II, 32 abogados de planta II, 2
abogados de Planta III, 10 Abogados de
Planta I Regional, 2 Enfermeros auxiliares, 1
Niñera, 1 Enfermera Auxiliar, 1 Niñera
Regional.

sociales, caso contrario sucede con las y los
Abogados.

favorezcan la atención integral de las víctimas
de trata.

Medidas de prevención ante la Pandemia del COVID 19

- La Dirección de Recursos Humanos, al inicio de la pandemia COVID 19 promovió la modalidad del teletrabajo y trabajo en turnos, esto con el fin de asegurar el distanciamiento en los espacios, los cuales ya no están vigentes.
- Al inicio de la entrada de las instalaciones del IAV, las personas deben medir su temperatura y aplicarse gel, situación que es observada por el personal de seguridad del IAV.
- Al momento de realizarse la supervisión, se observó los espacios con hacinamiento y sin
- Todos y todas las trabajadoras del IAV, se encuentran laborando de manera presencial, por los diferentes casos y diligencias que deben atender; situación que aglomera al personal en las áreas para la elaboración de sus informes y todas aquellas acciones que deben realizar de carácter administrativo.
- Las autoridades del IAV, cuentan con un Protocolo Interno de Prevención del COVID 19, que contempla la suspensión de los y las trabajadoras que dan positivos, de 15 días, mismo que también es aplicable para todo el personal.
- Promover la evaluación y actualización del Protocolo Interno de Prevención del COVID-19 del IAV, para la integración de acciones que permitan el distanciamiento en las áreas de trabajo.
- Fortalecer las medidas de prevención y contención del SARS-COVID 19, por medio del uso de mascarillas, caretas para el personal de atención, desinfección de áreas, medición de temperatura corporal y otras que se consideren para el resguardo de la salud de las y los





guardar el distanciamiento de 1.5 metros.

- El médico del IAV, con base a un registro manual, mide la temperatura corporal de manera constante a las y los trabajadores del IAV.

- A pesar de contar con un Protocolo Interno de Prevención del COVID 19, no se cumple la norma del distanciamiento físico, siendo un riesgo para la salud de las y los trabajadores.

Vehículos y equipo de computo

- No cuentan con suficientes vehículos para que la movilización del personal sea efectiva, ya que cuando las comisiones son en el departamento de Guatemala, deben realizarlas con sus propios vehículos, derivado de la falta de los mismos; gestionando el acompañamiento de la Policía Nacional Civil; en áreas que representan un riesgo para la integridad física del personal.
- En la realización de comisiones al interior del país, les asignan vehículo, o en su caso les costean el pago de la gasolina.
- El personal anteriormente utilizaba sus propios equipos de cómputos para la realización de su trabajo, sin embargo; recientemente les fueron asignados computadoras portátiles a todo el personal.

- El Instituto de Atención a la Víctima no cuenta con suficientes vehículos para la movilización del personal para la atención de las distintas audiencias e intervenciones; tanto dentro del perímetro del departamento de Guatemala como en el interior del país, por lo que el personal debe hacer uso de sus vehículos propios para cumplir con sus funciones.

- El personal del IAV, que tiene comisiones de trabajo al interior del país y no se le asigna vehículo institucional, hace uso del propio y se le realiza el pago del combustible que utiliza, aunque no se tiene claro si también se considera la depreciación por su uso.

- Promover las gestiones necesarias para considerar la compra y asignación de vehículos para la movilización del personal del IAV y cumplimiento de sus funciones, de manera que se limite el uso de recursos de los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones.

- Fortalecer las necesidades de equipo de cómputo e insumos, para la atención legal, social, psicológica y médica de las personas que acuden a solicitar los servicios del IAV.

Atención Integral a las Víctimas





Se realizaron a entrevista a los siguientes funcionarios:

- e) Profesional Especializado II en Trabajo Social.
- f) Profesional Especializado I en Psicología
- g) Jefe del Departamento de Litigio estratégico y reparación digna
- h) Director del Área Legal

Área de Trabajo Social

- El Área de Trabajo Social, depende del Área de Atención Victimológica, es decir no tienen una Directora propia del área, por lo que toda autorización tanto laboral como temas de personal la canalizan a la misma.
- En cuanto a las funciones específicas, el personal del Área de Trabajo Social realiza un diagnóstico social para determinar las necesidades de la víctima e identificar las necesidades de derivación a otras instituciones; priorizando la atención a las necesidades inmediatas y evitando la revictimización.
- Realizan investigación social, con el fin de elaborar informes de reparación digna, asimismo brindan atención interna y externa.
- El Área de Trabajo Social forma parte de la

- El IAV utiliza el Modelo de Asistencia y Atención Integral, el cual tiene como el acceso a la justicia, la recuperación integral y reparación digna de la víctima del delito; contemplando la asistencia legal, atención social, atención psicológica, atención médica, coordinación interna y coordinación interinstitucional.
- El Área de Atención Social o de Trabajo Social, brinda orientación social, atención en crisis, realiza investigación social acompañamiento y acciones de psi coeducación.
- El personal que conforma el Área de Trabajo Social, cuenta con un directorio institucional, el cual van actualizando de manera constante para la referencia y seguimiento de los casos.
- El Área de Trabajo Social dentro del organigrama del IAV, depende la Unidad de Atención Victimológica, por lo que toda coordinación, requerimiento y solicitud se realiza a la misma, situación que puede retrasar los procesos.
- Tanto la atención como el seguimiento que el personal de Trabajo Social y Psicología del IAV brinda a las personas víctimas está orientada a la reparación digna de las mismas, la cual se contempla desde que la persona víctima solicita los servicios de la Instituto.

¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

- Promover un diagnóstico de las Áreas de Trabajo Social, Psicológica y Legal, para la asignación de recursos que requieran el fortalecimiento de sus funciones y las diligencias a su cargo, tomando en consideración que la atención es a nivel nacional.
- Promover la conformación del equipo de recurso humano necesario, según los requerimientos y objetivos que tiene cada Área de Trabajo, para atender lo que establece la Ley Orgánica del Instituto.
- Promover y continuar con la creación de Sedes Departamentales del IAV, que permita la celeridad y descentralización de la atención a las personas.
- Promover la creación de un Protocolo Específico para la atención a víctimas de trata que atienda el Modelo de Asistencia y Atención Integral del IAV.
- Continuar con las acciones de creación de unidades especializadas para la especialización en la atención a grupos que están en condiciones de vulnerabilidad, a efecto de especializar a las abogadas y abogados para brindar una atención diferenciada y especializada.





¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

- Red de Derivación, brindando acompañamientos y realizando las visitas domiciliarias, coordinando con la oficina de atención a la víctima de la Policía Nacional Civil.
- Cuentan con el Protocolo de Atención a la Víctima y de elaboración de informes (Social y Reparación Digna), lo cual es complementado por la Ley Orgánica del Instituto de Atención a la Víctima.
 - En cuanto a la derivación de víctimas, el Instituto de Atención a la Víctima no actúa de oficio, por lo que las víctimas acuden primero al Ministerio Público y después acuden al Instituto, asimismo, realizan derivaciones a la Policía Nacional Civil, Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil (OAV-PNC) y Direcciones Municipales de la Mujer para la integración de programas que les permitan la continuación de sus proyectos de vida.
 - En cuanto a las modalidades de explotación, se indicó que han conocido casos por Trata de personas en sus formas de Matrimonio Servil y Explotación Sexual.
 - Para la coordinación intra e interinstitucional, utilizan mecanismos de comunicación tales como telefónicos, reuniones virtuales y correo institucional, mismos para el seguimiento de los casos de las víctimas que atienden.
- El personal que conforma el Área de Trabajo Social realiza investigaciones sociales para la identificación de necesidades de atención y como parte de la construcción de los proyectos de vida de las personas víctimas.
 - El IAV cuenta con un Protocolo de Atención a la Víctima y de elaboración de informes, complementado en la Ley Orgánica del Instituto, sin embargo, es de carácter general, y no específico para la atención a víctimas de trata.
 - En la atención a las víctimas de trata que ha atendido el personal de Trabajo Social, refieren que han sido por las modalidades de Matrimonio Servil y la Explotación Sexual, lo que refuerza que las mujeres están expuestas a cualquier forma de violencia.
 - Los medios de comunicación utilizados para realizar coordinaciones y seguimientos, tanto a lo interno como con otras instituciones, son por medio de llamadas telefónicas, reuniones virtuales y correo institucional; esto también como una medida de prevención ante el COVID 19.
 - El personal que conforma el Área de Trabajo Social, es insuficiente para la cantidad de atenciones, visitas y seguimientos que debe realizar, por lo que puede limitar la celeridad en la atención y seguimiento.
 - Realizar las acciones necesarias y oportunas para la implementación de un sistema informático específico para el registro, asignación y control de expedientes conocidos por el área legal.





- Brindan acompañamiento a las diligencias judiciales, realizando orientaciones sociales, coordinaciones con redes comunitarias y derivación a albergues para la atención victimológica.
- Con fundamento en el Modelo de Atención el IAV brinda seguimiento a la ejecución de la reparación dictada por los órganos jurisdiccionales y seguimiento personalizado a las víctimas.
- El personal que conforma el Área de Trabajo Social, es insuficiente para la cantidad de atenciones, visitas y seguimientos.
- Los profesionales realizan turnos de 24 horas de trabajo por 24 de descanso, los cuales se integran por profesionales de Trabajo Social, Psicología y Derecho a efecto de brindar atención integral.

Con base a la Ley que crea el IAV, brindan seguimiento a la ejecución de la reparación digna dictada por los órganos jurisdiccionales y seguimiento personalizado a las víctimas; ya que toda la atención victimológica brindada está encaminada a la misma.

Profesional de Psicología

- El Área de Psicología, depende del Área de Atención Victimológica, es decir no tienen una Directora propia del área, por lo que toda autorización tanto laboral como temas de personal la canalizan a la misma.
- El Área de Psicología brinda acompañamiento y atención psicológica en el IAV, tanto en oficinas centrales como en Juzgados

- El Área de Psicología dentro del organigrama del IAV, depende la Unidad de Atención Victimológica, por lo que toda coordinación, requerimiento y solicitud se realiza a la misma, por lo que algunos de los mismos podrían llevar más tiempo si existiera una persona encargada de cada Área que respondiera a esta última.
- Dentro de las funciones principales del Área de





Departamentales y en coordinación con Oficinas Municipales.

- No cuentan con un protocolo específico para la atención a víctimas de trata, sin embargo, se utiliza el Modelo de Atención del IAV, asimismo no han sido referidas víctimas por el delito de trata de personas por parte del Ministerio Público.
- Con fundamento en lo normado por el Modelo de Atención, la Evaluación Psicológica se inicia con la escucha atenta a la víctima con el fin de contextualizar el caso, posteriormente se procede con el abordaje directo con base a la información brindada en la entrevista realizada y al tener todos los elementos, se analiza el esquema de atención que se debe brindar.
- En cuanto a las terapias psicológicas brindadas en el IAV, se indica que estas dependerán del cada caso en específico, sin embargo, se prioriza la terapia sensitiva y cognitiva sensitiva; las cuales tienen como objetivo principal que las víctimas retomen sus proyectos de vida para restablecer el círculo de confianza y empoderamiento en sus derechos humanos.
- Como parte de la atención, se encuentra la contención emoción, misma que busca el soporte emocional por medio de un trato y

Psicología, se encuentra la estabilización y atención en crisis, contención emocional y evaluación psicológica; así como el acompañamiento y atención psicológica en las oficinas centrales del IAV, Juzgados en el interior del país y en oficinas municipales, implementando técnicas de escucha atenta con el objeto de contextualizar el caso de una manera especializada e individualizada.

- Las terapias utilizadas por el personal del Área de Psicología del IAV, son la terapia sensitiva y cognitiva-sensitiva; mismas que están enfocadas al restablecimiento de la confianza y empoderamiento.



atención con calidez.

- El personal de Psicología ha brindado acompañamientos a distintas audiencias, para la atención y contención a la víctima en caso se requiera.
- Para la comunicación intra e interinstitucional, cuentan con mecanismos de comunicación para la atención a las víctimas; asimismo realizan visitas en los domicilios y visitan las sedes departamentales y municipales del Ministerio Público.
- Derivado de la cantidad de atenciones que debe brindar el personal de Psicología del IAV, resulta difícil el seguimiento, esto por el número de personal que conforma el área.

Profesional del Derecho /Área de Litigio

- El Área de Litigio Estratégico, se encuentra dentro del Área Legal.
 - La principal función del Área de Litigio es la verificación de la calidad del mismo, de la atención a las víctimas (desde el momento de la recepción); procurando brindar información del estado del proceso a la víctima, misma que está encaminada a alcanzar una reparación digna.
 - Dentro de las otras funciones se encuentran la revisión periódica de las mesas de trabajo de las y los abogados y la realización de mesa
- El Área de Litigio tiene como función principal la verificación de la calidad del mismo, brindando información del estado de los procesos judiciales a cargo de los profesionales del Derecho de IAV para el acceso a la justicia y reparación digna de la víctima.
 - Los expedientes son asignados a las y los abogados de acuerdo conforme son remitidos por el Instituto de la Defensa Pública Penal, asimismo, cada abogada y abogado recepciona su propio caso, procediendo a las fiscalías y juzgados correspondientes.

Ana R.
Reforma





de análisis y discusión de los casos.

- En cuanto a la cantidad de personal indicó que en ciudad capital cuentan con suficientes profesionales del derecho, sin embargo, en los departamentos es necesario contratación de más profesionales por la cantidad de casos.
- Manifestó que los expedientes son asignados a las y los abogados de acuerdo a los expedientes remitidos por el Instituto de la Defensa Pública Penal, asimismo, cada abogada y abogado recepciona su propio caso, procediendo a las fiscalías y juzgados correspondientes.
- Es importante mencionar que cuando la víctima acude a las instalaciones del IAV a solicitar los servicios del mismo, se evalúa si el caso cumple con requisitos de viabilidad, de lo contrario solamente le brindan orientación.
- En lo relativo a la atención a las víctimas de Trata de Personas, indicó la persona entrevistada que la atención es de calidad y calidez; evitando la revictimización, y respetando sus derechos humanos.
- El Modelo de Atención que utilizan está enfocado en la atención a todas las víctimas del delito, incluido el delito de trata de personas; sin embargo, se encuentran trabajando en un proyecto de protocolo de

Las personas víctimas que acuden al IAV, reciben inicialmente una evaluación para identificar si su caso está contemplado dentro del catálogo de delitos que establece la Ley Orgánica, de lo contrario les brindan orientación bajo los principios de calidad y calidez e indicándoles la Institución responsables a donde deben acudir.

- Si bien, cuentan con profesionales en derecho para la atención de casos dentro del perímetro del departamento de Guatemala, se vuelve insuficiente para la atención de casos a nivel nacional, tomando en consideración que hasta la fecha de la supervisión solo existe una delegación del IAV en Quetzaltenango, que tiene jurisdicción en Huehuetenango, Quiché, Sololá, San Marcos y Totonicapán.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]





Atención especializado en Trato de Personas y delitos conexos, complementando y especificando el Modelo de Atención del IAV.

Director de Área Legal

- El profesional entrevistado, indicó haber recibido capacitaciones por parte de la organización Word Visión.
 - Actualmente el IAV cuenta con 39 abogados en la sede de ciudad de Guatemala y 16 en la sede regional ubicada en Quetzaltenango, los abogados litigan todos los procesos no existiendo especialización en ningún tema.
 - Tiene la propuesta de crear unidades especializadas en temas de grupos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, para que las y los abogados se especialicen en las poblaciones (por ejemplo, niñez y adolescencia, mujeres, personas con discapacidad, entre otros).
 - En cuanto a admisibilidad para los servicios del IAV, el único requisito es que existe una denuncia en el Ministerio Público y ser querellantes adhesivos en el proceso, esto derivado a lo que establece el Código Penal.
 - Coordinan con el Ministerio de Desarrollo Social con el objeto de apoyar a la víctima para su rehabilitación y reintegración, el
- El objetivo principal del Área de Asistencia Legal es garantizar un proceso penal justo, brindando asistencia legal gratuita a la víctima que desee constituirse como querellante adhesivo dentro de un proceso penal para lograr la reparación digna; no solo en el ámbito monetario sino también en una atención psicológica, social y educativa.
 - Dentro de las principales funciones del Área Legal, se encuentran la orientación legal, acompañamiento judicial, medidas de protección, seguridad y oposición.
 - El Instituto de Atención a la Víctima cuenta con 39 abogados en la sede de ciudad de Guatemala y 16 en la sede regional ubicada en Quetzaltenango, los abogados litigan todos los procesos no existiendo especialización en ningún tema.
 - Derivado de la necesidad de una atención especializada y personalizada, actualmente se encuentran en proceso de la creación de unidades específicas para grupos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, para que las y los abogados tengan la especialidad en las poblaciones





objetivo principal es buscar restituir a la víctima desde el primer momento.

- En lo relacionado al Eje de Asistencia Legal, manifestó que el objetivo principal es garantizar un proceso penal justo, brindando asistencia legal gratuita a la víctima que desee constituirse como querellante adhesivo dentro de un proceso penal para lograr la reparación digna; no solo en el ámbito monetario sino también en una atención psicológica, social y educativa.
- Actualmente se encuentran elaborando un Protocolo de Litigio Estratégico para la atención a víctimas de trata de personas, por lo que se espera con el mismo brindar una atención especializada.
- En lo referente al sistema informático, la ley orgánica del IAV obliga a la creación un Sistema Informático de Datos. Actualmente cuentan con una base de datos, pero consideran que es muy básica, lo que resulta una limitación para el ingreso de información.
- Con el apoyo de cooperación internacional, existe un proceso de mejoramiento del Sistema Informático de Datos.
- Se indicó que, a la fecha, cuentan con insumos administrativos para brindar atención, sin embargo, considera que derivado de la cantidad de víctimas que

(por ejemplo, niñez y adolescencia, mujeres, personas con discapacidad, entre otros).

- Actualmente se encuentran elaborando un Protocolo de Litigio Estratégico para la atención a víctimas de trata de personas, por lo que se espera con el mismo brindar una atención especializada.
- El Instituto de Atención a la Víctima no cuenta con un sistema informático específico para el registro, asignación y control de los expedientes conocidos por el área legal.
- Dentro del Área Legal, realizan también coordinaciones con otras instituciones para lograr una atención integral y generar acciones para la reparación digna.

[Firma manuscrita]
Repro





asisten al IAV, necesitarán más insumos ya que cuando una víctima no cuenta con los mismos se les proporcionan.

- El IAV brinda una atención integral, desde el aspecto psicológico, médico y legal se busca recuperar el proyecto de vida de la víctima.
- El Modelo de Atención, está encaminado a la no revictimización por lo que se coordina con el Ministerio Público la realización de las entrevistas con el acompañamiento de personal de Psicología y Trabajo Social.
- Dentro de las limitantes para la atención legal a las víctimas, se encuentra que en muchas ocasiones no desean ser querellantes adhesivos, por lo que no es posible la atención en esta área según lo establecido en la ley de creación del IAV.

Instalaciones e infraestructura

- El edificio donde se ubica el Instituto de Atención a la Víctima cuenta con 4 niveles, en el 1ero. funciona el Área de Recepción y Atención al Público y Clínica Médica, en el 2do se encuentran ubicados los profesionales de las Áreas de Atención, en el 3ero se ubica la Dirección y Áreas Administrativas y en el 4to. una terraza donde se ubica un área de comedor, espacio de juegos para los NNA y Área de Capacitación.
- Si bien la infraestructura donde funciona el IAV es moderna, resulta insuficiente para que se le proporcione espacios físicos para todas y todos los trabajadores; razón por la que no tienen un espacio fijo para el desarrollo de sus labores presenciales y administrativas; generando hacinamiento; especialmente en la planta dos del edificio; lo que pone en riesgo la salud ante la pandemia del Covid 19.
- El edificio del Instituto de Atención a la Víctima cuenta
- Promover los procesos necesarios en búsqueda de brindar áreas de trabajo que faciliten el distanciamiento social del personal trabajador y personas usuarias, asimismo considerar acciones necesarias para la dotación del mobiliario para el desarrollo de sus funciones.



- En el primer nivel se ubican las Clínicas de Psicología, Clínica Médica, Área Jurídica, una pequeña área de espera. El control del espacio de las áreas es llevado por personal de recepción de personas.
- El Área Médica está conformada 1 clínica, conformada por 2 médicos generales y una psiquiatra.
- En el Área de Recepción se encuentran 2 recepcionistas, el policía de seguridad privada se encarga de verificar que el personal y personas usuarias se tomen la temperatura y apliquen gel antibacterial.
- En el segundo nivel se ubica la Dirección Financiera, la que cuenta con computadoras de escritorio y cuatro espacios, Recursos Humanos cuenta con 4 computadoras y capacidad de 6 personas, Área Victimológica cuenta con computadoras portátiles y capacidad de 6 personas y un área común donde se ubican 24 personas.
- En el tercer nivel se ubica la Dirección General del Instituto de Atención a la Víctima.
- El cuarto nivel, se ubica el comedor, que también es utilizada como área de capacitaciones, mismas en adecuadas condiciones.
- Las áreas de trabajo para el personal son

con 4 niveles, en el primer nivel se ubica el Área de Recepción y Atención al Público y Clínica Médica, en el segundo se encuentran ubicados los profesionales de las Áreas de Atención, en el tercero se ubica la Dirección y Áreas Administrativas y en el cuarto nivel se ubica una terraza donde se encuentra un área de comedor, espacio de juegos para los NNA y Área de Capacitación.

- Pese a ser un edificio de 4 niveles, no cuenta con el espacio físico suficiente para que los trabajadores del IAV puedan desempeñar sus funciones, atendiendo a las normas de distanciamiento derivadas de la pandemia del COVID-19, asimismo, no cuenta con un espacio físico destinado específicamente para los profesionales que realizan rol de turnos.





reducidas, por lo que no se cumple con las medidas de distanciamiento como una forma de prevención del COVID 19.

- No se cuenta con un área de descanso para los profesionales que se encuentran de turno.
- El personal no cuenta con un área específica para la realización del trabajo presencial, es decir que se ubican conforme van llegando en las diferentes áreas de trabajo (Planta 1, 2, 3 y 4); lo que provoca hacinamiento en las áreas, principalmente en la planta 2.

RESGUARDO DE EXPEDIENTES

- Los expedientes se encuentran en resguardo de la Dirección de Asistencia Legal, los que son entregados por medio de conocimiento a la abogada y abogado a cargo de este.
- El Instituto de Atención a la Víctima cuenta con un espacio específico para el almacenaje de expedientes, los mismos se encuentran ubicados en archivadores de oficina; sin embargo, no estaban enumerados y etiquetados.
- El IAV no cuenta con un sistema de asignación y control de expedientes, en el que pueda visualizarse la persona a quien fue asignado el mismo, movimientos que ha tenido a lo interno del IAV, y si ha sido consultado por otras personas; situación que puede poner en riesgo la confidencialidad de la información de las víctimas.
- Los expedientes de las personas víctimas a quienes ha dado atención y seguimiento el IAV se encuentran en un área que está para el acceso a todas las personas, ya que están ubicados en un salón a la par de la recepción.
- El IAV no cuenta con un Área específica de Archivo, por lo tampoco por una persona responsable de la
- Analizar la creación de una Unidad Específica de Archivo, que permita el orden y resguardo de la información de las personas víctimas, así como la digitalización de la misma.
- Revisar la metodología empleada por parte del Área Legal, para mantener el estricto orden, resguardo y la sistematización de los mismos, ya que esto habría de facilitar el proceso de atención y seguimiento para la reparación digna de las víctimas.

[Handwritten signature]





misma, razón por la cual cada Abogada y Abogado es responsable de los expedientes que le son asignados.

- No existe una versión digital de los expedientes, ya que no está establecida la obligatoriedad de escanearlos y de actualizarlos por esta vía conforme se van agregando otras diligencias; situación que pone en riesgo no solo la confidencialidad de la información, sino también la pérdida total de la documentación que respalde las acciones realizadas.

Entrevista a las personas usuarias del Instituto

Se realizó entrevista a 3 usuarios del Instituto de Atención a la Víctima, quienes calificaron de excelente la atención brindada por parte de la referida institución.

Los usuarios entrevistados manifestaron estar conformes con la atención brindada por el Instituto de Atención a la Víctima.

- Evaluar periódicamente la atención que brinda el personal del IAV a las personas usuarias, para el cumplimiento de los principios del Modelo de Atención Integral.



[Handwritten signature]
Defensor