

DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA



MONITOREO AL PROGRAMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, EXPLOTACIÓN Y TRATA DE PERSONAS – COATEPEQUE, QUETZALTENANGO.-

FEBRERO 2021

Página 1 | 28

ANTECEDENTES

En noviembre de 2019 la Defensoría de las Personas Víctimas de Trata, realizó una verificación al Programa de Atención a la Niñez, y Adolescencia víctima de violencia sexual, explotación y Trata de Personas, de la cual se determinaron los siguientes hallazgos:

1. De acuerdo a lo indicado por la directora del albergue, el personal a su cargo ha buscado formas de incluir elementos de pertenencia cultural, en los aspectos de vestuario y alimentación, sin embargo, no han sido tomado en cuenta los elementos de la educación, idioma y la práctica de la espiritualidad maya.
2. Las instalaciones físicas en donde está ubicado el hogar, no reúnen las condiciones óptimas para que las niñas y adolescentes se encuentren albergadas, si bien es cierto el espacio es amplio, las instalaciones no se encuentran diseñadas para albergar a personas, asimismo, el edificio necesita reparaciones urgentes, tales como impermeabilización, pintura y remozamiento de áreas.
3. Se detectó que en los alrededores donde está ubicado el hogar se encuentran establecimientos en los que se expenden bebidas alcohólicas, asimismo, según información proporcionada por el personal del albergue, no se deja utilizar el área de cancha deportiva a las NA albergadas, derivado que mediante el traslado de mensajes por medio de papeles se detectó comunicación con personas externas al albergue, por lo que el lugar presenta riesgos para la seguridad de las NA albergadas y al personal que desempeña sus labores en el indicado lugar.
4. Al momento de revisar los expedientes de las niñas y adolescentes albergadas, se detectó que algunos no tenían carné de citas médicas, cursos técnicos recibidos, copias de medidas de protección, audiencias que se han realizado y remisión de denuncias al Ministerio Público, asimismo los expedientes no se encuentran identificados y divididos, de acuerdo al perfil de cada víctima.
5. Se identificó que albergue tiene a su cargo perfiles de víctimas de violencia sexual, aunque el mismo está especializado en la atención a víctimas de trata de personas, esto derivado a que los jueces de Niñez y Adolescencia remiten al mismo sin tomar en cuenta la especialidad del albergue.
6. El personal del hogar que ahora está contratado por la Secretaría de Bienestar Social para la atención de las niñas y adolescentes aún debe ser fortalecido en la temática de trata de personas, ya que esto permitirá que se brinde una atención integral y especializada.

Derivado de los hallazgos mencionados, se notificaron recomendaciones a la Secretaría de Bienestar Social, las que se mencionan a continuación:

1. Realizar acciones, para la atención a las niñas y adolescentes, con el objeto de incorporar la pertinencia cultural, específicamente en aspectos como la alimentación, el vestuario, la educación, el idioma, y de ser posible la práctica de la espiritualidad maya, entre otros.
2. Priorizar la ubicación de un espacio físico para el funcionamiento del Programa Especial de Atención a Víctimas de Trata de Coatepeque, que reúna todas las condiciones necesarias tanto de seguridad, como de protección y atención de los niños, niñas y adolescentes que tengan bajo su protección, el cual debe cumplir con los estándares establecidos por el Consejo Nacional de Adopciones.
3. Realizar una evaluación de riesgo del lugar donde actualmente se encuentra funcionando el Programa Especial de Atención a Víctimas de Trata de Coatepeque, tomando en consideración factores de seguridad tanto para la población albergada, como para el personal de SBS; como una medida para resguardar la integridad física de todas las personas que se encuentran en el hogar.

4. Revisar la metodología empleada por parte del personal para el archivo y orden de los expedientes, definiendo los criterios para mantener el estricto orden y la sistematización de la documentación almacenada en los mismos; ya que esto facilitará y coadyuvará en el proceso de atención y seguimiento para la restitución de los derechos humanos.
5. Continuar con la capacitación del personal en temas relativos a Derechos Humanos y Trata de Personas, con el objeto de mejorar el abordaje integral de las víctimas y el conocimiento del personal para la derivación de casos.

Asimismo, durante el 2020, por motivo de la Pandemia generada por el COVID-19, la Defensoría de las Personas Víctimas de Trata realizó 13 acompañamientos a distancia al indicado Programa, con el objeto de conocer la situación del mismo y la atención brindada a la niñez y adolescencia albergada víctima de trata.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de la República de Guatemala	En el artículo 1 de la Constitución Política de la República de Guatemala preceptúa que “El 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 “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”.
Mandato de la Procuraduría 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	El artículo 8 de la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto número 9-2009 del Congreso de la República, regula sobre 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.” Asimismo el artículo 12 del mismo cuerpo legal, establece: “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”.
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, relacionado con la 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		
Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia		
Fundamento Legal	Atribución	Estándares Internacionales de DDHH
Art. 51. Constitución Política de la República de Guatemala: Protección a menores y ancianos. El Estado protegerá la salud física, mental y moral de los menores de edad y de los ancianos. Les garantizará su derecho a la alimentación, salud, educación y seguridad y previsión social.	Protección Integral de la Niñez y Adolescencia en situación de vulnerabilidad que implica el reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio del interés superior	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: “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”
Art. 1. Acuerdo Gubernativo 101-2015 Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República: Es un órgano administrativo que formula y ejecuta programas y servicios con cobertura nacional, para la prevención y protección integral de la niñez y adolescencia, apoyando y fortaleciendo a la	Planificar, organizar, dirigir y controlar planes, programas, proyectos de atención, prevención, protección, reinserción y resocialización de la niñez y adolescencia.	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 3. Cada Estado Parte considerará la posibilidad de aplicar medidas destinadas a prever la recuperación física,

familia como núcleo de la sociedad, procurando la reinserción y resocialización de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal.		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;
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.	Protocolos de atención especializada, así como las acciones a desarrollar en beneficio de los NNA víctimas de violencia sexual, en situación de protección y abrigo comprendidos entre las edades de 7 a 18 años.	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.
Art. 19 Literal b. Decreto 09-2009, Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas: Protocolo interinstitucional para la Repatriación de Víctimas de trata tomando en cuenta las opiniones y los deseos de la víctima de no ser repatriada.	Centros especializados de atención a niñez y adolescencia migrante no acompañada que requieren servicios de protección especial en su recepción, reunificación e inserción familiar, en sus comunidades de origen.	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 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;
Código de Migración en su Artículo 39 regula: Hogar de protección y abrigo. Los hogares de protección y abrigo y los programas especializados en atención integral para personas migrantes víctimas adultas de violencia sexual, explotación y trata de personas, están a cargo de la Secretaría de Violencia Sexual, Explotación y Trata, y los servicios de asistencia están a cargo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, así como del Ministerio de Desarrollo Social, conforme sus competencias. Atenderán en coordinación con la Subdirección de Atención y Protección de Derechos Fundamentales de los Migrantes y las demás entidades del Estado, conforme las políticas y legislación vigente.	Las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual, explotación y trata de personas, que incluya a niñez guatemalteca o migrantes de otras nacionalidades, gozarán de atención especializada y diferenciada a través de los programas, que estarán a cargo de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, como ente rector de los servicios esenciales de protección especial de la niñez y adolescencia amenazada o violada en sus derechos. Esta coordinará sus acciones a través del Consejo de Atención y Protección del cual forma parte, así como con otras instituciones del Estado y prestará sus servicios a través de sus sedes departamentales. Las instituciones del Estado identificadas en este artículo deben establecer estándares para los distintos servicios y programas de atención en hogares de protección y abrigo.	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 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; 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.

OBJETIVOS

General

- Establecer la implementación del Modelo de Atención Integral para Niñez y Adolescencia para Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.

Específicos

- Revisar el programa de atención establecido a las víctimas de trata en sus cuatro niveles de atención, sea acorde al Modelo de Atención Integral para Niñez y Adolescencia para Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.
- Identificar las acciones realizadas por la Secretaría de Bienestar Social, para la ubicación de otro edificio para el funcionamiento del hogar, con base a los parámetros establecidos por el Consejo

- Nacional de Adopciones.
- Identificar los mecanismos utilizados para el resguardo de los expedientes de las niñas y adolescentes que se encuentran albergada y protocolos internos para archivo y control de los mismos.
 - Establecer la implementación de un programa de capacitación continua en materia de derechos humanos y trata de personas al personal del hogar.

HALLAZGOS (Ver anexo II)

Anexo I

1. La directora en funciones indicó que dentro de sus atribuciones se encuentra:
 - i. Coordinar al equipo técnico y Educadoras
 - ii. Autorizar compras con proveedores
 - iii. Coordinar ingresos
 - iv. Asiste a las reuniones de la Red de Derivación como representante del programa
 - v. Evaluar al personal a su cargo
 - vi. Tutora legal de las niñas y adolescentes que se encuentran en el programa
2. El Programa especializado para la atención de niñez y adolescencia víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas de la Secretaria de Bienestar Social ubicado en Coatepeque, Quetzaltenango cuenta con el personal siguiente:

Tabla 1
Personal en el Programa especializado para la atención de niñez y adolescencia víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas de la Secretaria de Bienestar Social ubicado en Coatepeque, Quetzaltenango

Puesto		Cantidad de Personal
Coordinadora		1
Profesional de Psicología		2
Profesional de Trabajo Social		2
Procuradora		1
Cocinera		1
Educadoras		7
Bodeguera		1
Conserjes		3
Cocinera		1
Técnico	Administrador	1
Financiero		

Fuente: Entrevista a la directora en funciones Licenciada Sandra Paola Barrios

Anexo II
Hallazgos, Conclusiones y recomendaciones



HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Hallazgos	Conclusión	Recomendación
Fortalecimiento de las capacidades del personal		
El personal del hogar fue capacitado por la organización Pan American Development Foundation -PADF- en materia de trata de personas y en el módulo integral de atención de la Secretaría de Bienestar Social, El Refugio de la Niñez y PADF, el cual tuvo una duración de 44 horas, realizado mediante la aplicación Zoom, tomando en cuenta la recomendación dada por PDH, de continuar fortaleciendo los conocimientos en materia de derechos humanos y trata de personas	Durante el año 2020 el personal del Programa recibió 1 capacitación en materia de trata de personas impartida por la organización Pan American Development Fundación -PADF-, realizado forma virtual, como una herramienta para mejorar la atención a las niñas y adolescentes, no obstante la Pandemia del Covid 19, fue una limitante para aumentar el número de capacitaciones al personal.	Continuar con procesos de capacitación dirigido al personal del Programa especializado para la Atención de la Niñez y Adolescencia víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, en la temática de Derechos Humanos y Trata de Personas, utilizando plataformas digitales ante la Pandemia del Covid 19, ya que esto permitirá que se brinde una atención integral y especializada, encaminada a la inclusión social de la población que atienden.
Atención Integral a la niñez y adolescencia		
a. El personal del Programa especializado para la atención de niñez y adolescencia víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia ubicado en Coatepeque Quetzaltenango, indicó conocer el Modelo de Atención Integral para la Niñez y Adolescencia para Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, asimismo indicó que durante el año 2020 por medio de capacitaciones virtuales se socializó el indicado modelo y durante el presente año se continúa con la implementación del mismo. b. El área de psicología es la encargada de brindar atención de este tipo a las NA albergadas, elaboración de la ficha clínica, ruta crítica, aplicación de test psicológicos, elaboración de planes de tratamiento tomando en cuenta la edad y condiciones de las niñas y adolescentes. c. Las terapias individuales se realizan una vez por semana, aunque dependiendo del caso se realizan dos veces por semana, el tipo de terapia dependerá del caso y el plan de tratamiento, asimismo se complementa con terapias grupales mediante la expresión de sentimientos, logros y dificultades. d. El área de Trabajo Social realiza las tareas de búsqueda del recurso familiar, fortalecimiento familiar mediante la promoción de actividades para reintegración familiar, coordinaciones para atención médica, manejo de expedientes, acompañamientos, entrevistas y acompañamiento a evaluaciones del Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-. e. En cuanto a las acciones que se realizan para la restitución del Derecho a la familia se busca el fortalecimiento de vínculo, fortalecimiento de la familia, brindar acompañamiento en las visitas y la realización de estudios sociales para evaluar el entorno. El seguimiento de las víctimas luego de ser reintegradas lo realizan por medio de las sedes Departamentales de la Secretaría de Bienestar Social. d. El equipo técnico para el estudio de casos se reúne dos veces al mes, sin embargo, por las actividades dentro del programa pueden hacerlo una vez por semana. El equipo es conformado por la Coordinadora,	El personal técnico que integra el equipo de atención del Programa fue capacitado de forma virtual en relación al Modelo de Atención Integral para la Niñez y Adolescencia para Víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas de la Secretaría de Bienestar Social y estas capacitaciones continuarán durante el 2021, ya que dicho modelo se encuentra en fase de implementación, por lo que las acciones realizadas por el área de psicología y Trabajo Social se encuentran en lo establecido en el modelo de atención.	Continuar con el proceso de socialización del Modelo de Atención Integral para la Niñez y Adolescencia víctimas de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, dirigido al personal del Programa especializado para la Atención de la Niñez y Adolescencia víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, evaluando y monitoreando los resultados de dicho proceso.

Trabajadora Social, Psicóloga, Procuradora Jurídica y Educadora, en dichas reuniones se verifica las atenciones que se brindan, se toman decisiones en relación con traslados, estudios sociales, solicitudes a judicaturas para integrar las constancias educativas de las niñas y adolescentes y reintegros con recursos familiares		
d. El personal ha presentado dificultades con niñas y adolescentes que hablan idiomas indígenas, siendo un gran desafío, considerando que es importante brindar atención en el idioma materno de las víctimas, por lo que no se atendió la recomendación dada por la PDH en su oportunidad.	El personal tiene dificultades para brindar atención a víctimas que hablan otros idiomas, situación que no permite que se brinde una atención social y psicológica, tal como lo establece el Modelo de Atención.	Realizar las coordinaciones interinstitucionales necesarias para que las niñas y adolescentes sean atendidas en su idioma materno, tal como lo establece el Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Protección y Atención a víctimas de Trata de Personas, y se garantice el derecho de las víctimas de trata a recibir la atención en su idioma y este no se convierta en una barrera para alcanzar la reparación digna.
Derecho de la Educación		
a. El Derecho a la Educación es restituido por medio de las educadoras en el Programa de la Dirección General de Educación Extraescolar en cuatro etapas, siendo las siguientes: i. Etapa 1: 1ero, 2do y 3ero primaria ii. Etapa 2: 4to, 5to y 6to primaria iii. Etapa 3: Básicos iv. Etapa 4: Diversificado Actualmente el programa realiza actividades para la instrucción básica de oficios que permitan desarrollar habilidades para la vida de las víctimas de trata albergadas, siendo las siguientes actividades: i. Talleres de Cocina y Pastelería ii. Taller de emprendimiento iii. Venta de donas. b. En cuanto a la realización de actividades recreativas, culturales y lúdicas, que antes de la pandemia se realizaba una programación y por medio de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala se realizaban actividades deportivas.	Por medio del programa de la Dirección General de Educación Extraescolar se brinda seguimiento educativo a las NA albergadas en el Programa, aunado a ello se realizan actividades de instrucción básica de oficios que permitan desarrollar habilidades para la vida de las víctimas, en cuanto a las actividades recreativas se realizaba una programación de las mismas, sin embargo derivado de la pandemia algunas fueron suspendidas.	Continuar con las coordinaciones con el programa de la Dirección General de Educación Extraescolar (DIGEEX) del Ministerio de Educación, para garantizar el Derecho a la Educación de las niñas y adolescentes víctimas. Continuar con las actividades de instrucción básica de oficios, dirigidos a las víctimas de trata albergadas, ya que estas permiten el desarrollo de habilidades como parte de la construcción de sus proyectos de vida.
Seguridad		

a. El programa no cuenta con una evaluación o análisis de riesgo para el personal y del lugar donde se ubica, únicamente cuentan con seguridad brindada por la Municipalidad de Coatepeque por medio de un agente en horario de 8 a 16 horas, por lo que la directora solicitó apoyo a la Comisaria de Coatepeque de la Policía Nacional Civil, con el objeto de en caso de requerir apoyo este pueda brindársele. b. El personal del Programa manifestó que en la dirección donde se ubica el programa se encuentran bares y cantinas, asimismo las residencias vecinas a las instalaciones pueden ver hacia dentro del programa. c. El programa no cuenta con Vehículo y piloto asignado por parte de la Secretaria de Bienestar Social.	El programa no cuenta con una evaluación o análisis de riesgo, pese a que los perfiles que son atendidos resultan de alta peligrosidad para el personal, cuentan de forma presencial de un guardia de la Municipalidad de Coatepeque en horario laboral, asimismo el área donde se ubica el programa se encuentran negocios dedicados al expendio de bebidas alcohólicas, aunado a ellos los predios circundantes pueden observar el diario vivir de las NA.	Realizar una evaluación o análisis de riesgo del albergue en donde se atiende a las niñas y adolescentes víctimas de trata y está también el personal del Programa especializado para la Atención de la Niñez y Adolescencia víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, para realizar acciones de prevención ante los riesgos identificados en dicha evaluación. Realizar las gestiones administrativas, para que la Secretaría de Bienestar Social pueda asignar personal de seguridad, para que preste servicios de manera permanentemente al Albergue del Programa Especializado para la Atención de la Niñez y Adolescencia víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, y se logre brindar la seguridad necesaria dentro de las instalaciones del mismo y así garantizar el derecho humano a la seguridad de las personas dentro del Albergue. Gestionar ante el Director General de la Policía Nacional Civil, medidas de seguridad perimetral en el albergue del Programa, la integridad de las Niñas y Adolescentes víctimas de Trata de Personas.
Derecho a la Salud		
a. En caso de requerir atención médica regular, realizan coordinaciones con médicos que atienden al llamado y de darse una emergencia acuden al Hospital Regional, el traslado es realizado y coordinado por la Trabajadora Social, de ser necesaria una atención especializada la Secretaria de Bienestar Social realiza coordinaciones y asume el costo. b. Asimismo, es importante indicar que el programa no cuenta con personal de enfermería, por lo que las trabajadoras sociales y las educadoras se encargan de brindar atención en caso se amerite.	La atención médica es brindada por médicos que se encuentran al llamado, sin embargo, en caso de emergencia se coordina traslado al Hospital Regional, y en casos de atención especializada la directora del programa realiza las coordinaciones correspondientes a efecto de brindar la atención correspondiente.	Continuar con las coordinaciones realizadas para la atención médica, asimismo realizar los procesos correspondientes a efectos de lograr la atención de una persona profesional de enfermería que preste sus servicios dentro del Programa especializado para la Atención de la Niñez y Adolescencia víctima de Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, con el objeto de asistir a las NA en caso sea necesario y así garantizar su Derecho Humano a la Salud.
Resguardo de expedientes		

De los expedientes revisados se determinó que cuentan con documentación de las áreas: legal, psicosocial, social, educativa, médica y ruta crítica, los expedientes cuentan con informe psicológico, Social, Médico y Educativo, sin embargo al revisar los expedientes se identificó que si bien obra en los mismos las constancias procesales derivadas del proceso de protección, no se cuenta con la referencia al Ministerio Público.

Los expedientes se encuentran ubicados en la oficina de Trabajo Social, en dos librerías metálicas, junto a los escritorios de las trabajadoras sociales, cada expediente tiene en la pasta una fotografía de la NA.

Los expedientes se encuentran divididos por áreas, siendo el área legal, psicológica, social, educativa, médica y ruta crítica, los expedientes cuentan con informes correspondientes, sin embargo, en algunos expedientes no se cuenta con información relacionada con la remisión al Ministerio Público de la denuncia correspondiente y algunas fichas de ingreso no se encuentran llenas en su totalidad.

Revisar la metodología empleada por parte del personal para el archivo y orden de los expedientes, manteniendo el estricto orden, resguardo de estos y la sistematización de la documentación almacenada en los mismos; ya que esto facilitará y coadyuvará en el proceso de atención y seguimiento para la restitución de los derechos humanos.

Infraestructura

a. El edificio cuenta con los servicios básicos tales como agua potable, energía eléctrica, teléfono para área administrativa y uso de las NA, extracción de basura e internet en el área administrativa.

b. En cuanto a la infraestructura del edificio, se determinó que el edificio necesita urgentemente el remozamiento de las áreas de sanitarios y de duchas, se detectaron manchas de humedad en el área de comedor y cocina, el área recreativa no cuenta con áreas verdes, el área de aislamiento debe mejorarse ya que únicamente cuenta con literas y un escritorio.

c. El área de dormitorios se encuentra en el primer nivel del edificio, la mayoría de las habitaciones no cuentan con vidrios y las que tiene ventanas no son de plexiglass, cada cuarto tiene un nombre específico siendo los siguientes:

a. Girasoles, Tulipanes y Violentas tienen 4 literas y una capacidad de 8 NA cada uno

b. Margaritas tiene 3 literas y capacidad para 6 NA

c. Jazmin tiene 5 literas y 2 cunas, capacidad para 10 NA y dos bebés.

d. El área de la Administración se encuentra en el segundo nivel ala "A", se encuentran las oficinas de la directora del Programa, Procuradora y archivo, Trabajo Social, Psicología, enfermería, área de estimulación temprana que es convertida en área de visitas, en esta ala se encuentran 4 sanitarios de los cuales únicamente uno funciona. En segundo nivel del ala "B", se localizan 2 salones vacíos y uno se utiliza como bodega. En el tercer nivel del ala "A" se localiza un salón grande, mientras que en el ala B se localiza la bodega principal del programa.

e. El personal del Programa durante el 2020 presentó propuestas a la Secretaría de Bienestar Social en relación a inmuebles en los que se puede trasladar el programa,

El edificio cuenta con los servicios básicos necesarios, sin embargo, la infraestructura del edificio necesita ser remozado, ya que presenta graves deterioros en los servicios sanitarios, ventanas, presencia de humedad, los espacios para dormitorios, por lo que luego de la visita se concluye la necesidad de trasladar las instalaciones a un inmueble que brinde las garantías tanto de albergue, como de seguridad de las víctimas y personal de la Secretaría de Bienestar Social.

Las instalaciones físicas en donde está ubicado el programa, no reúnen las condiciones óptimas para que las niñas y adolescentes se encuentren albergadas, si bien es cierto el espacio es amplio, las instalaciones no se encuentran diseñadas para albergar a personas, asimismo, el edificio necesita reparaciones urgentes, tales como impermeabilización, pintura y remozamiento de áreas.

Continuar con la ubicación de un inmueble que reúna las condiciones necesarias para garantizar el pleno goce de los derechos humanos de las niñas y adolescentes, según lo establecido por el Consejo Nacional de Adopciones, respecto a las obligaciones de las entidades públicas y privadas dedicadas al cuidado de niños y niñas, regulado en la Ley de Adopciones, Decreto número 77-2007 del Congreso de la República.

Adecuar el área de aislamiento destinado para las niñas y adolescentes de primer ingreso, para que este cuente con las condiciones mínimas para su estadía, atendiendo el interés superior de la niña.

Garantizar un manejo adecuado ante la presencia de aves (palomas) en el hogar, para la prevención de cualquier enfermedad en las niñas, adolescentes y personal de atención.

Remozar las áreas de los sanitarios y duchas, para que estos no constituyen ningún tipo de riesgo para la integridad física y salud de las niñas y adolescentes.

Gestionar la compra de impermeabilizante para que el

sin embargo, no se ha dado el visto bueno a ninguna de las propuestas.
f. Se detectó la presencia de muchas palomas, lo cual puede generar algún tipo de problemas en la piel, tanto de las niñas y adolescentes como del personal de atención.

mismo sea aplicado en las áreas de cocina y comedor, y estas áreas constituyan lugares agradables y armoniosos para las niñas y adolescentes.

Gestionar la compra de vidrios de plexiglass para que las habitaciones cuenten con vidrios para evitar la entrada de aire y frío y como medida de prevención de enfermedades respiratorias.

Realizar el cambio de vidrios que no son de plexiglass, ya que estos constituyen un riesgo para la integridad física de las niñas y adolescentes.

Alimentación

En cuanto a la alimentación la empresa Presto entrega diariamente los 3 tiempos de comida, el personal verifica que la comida se encuentre en buen estado para evitar cualquier riesgo para la NA, se ha reportado que la comida en ocasiones no es de buena calidad.

Se debe indicar que el Hogar cuenta con dos cocineras, y que, en verificaciones anteriores realizadas, se identificó que las niñas y adolescentes se encontraban conformes con la comida, que ellas realizaban, por lo que se desconoce el motivo del cambio de modalidad de alimentación.

Además es importante indicar que cuando fue la situación del hogar Seguro Virgen de la Asunción, esta empresa era que se encontraba brindando el servicio y existieron denuncias que la alimentación era de mala calidad.

La alimentación es brindada por la empresa Presto, quien diariamente entrega los 3 tiempos de comida, sin embargo, en ocasiones informaron que se ha detectado comida de mala calidad.

Evaluar el servicio de alimentación que actualmente brinda una empresa privada, para verificar la calidad de los alimentos que se proporcionan, incluyendo tomar las medidas administrativas que correspondan, con el objeto de garantizar el derecho humano a la alimentación adecuada, especialmente porque las niñas y adolescentes tienen requerimientos alimenticios específicos el cual se verá determinado por su peso, talla y edad.



Anexo III
Fotografías



Patio principal

Áreas Administrativas y de Atención



Entrevista a la Directora en Funciones



Área de Trabajo Social



Área de Estimulación Temprana/Área de visitas



Área afectada por estiércol de paloma



Área de resguardo de expedientes



Área de enfermería



Baños en área Administrativa

Área de Comedor y Cocina



Área de comedor



Área de comedor (mancha de humedad)

Área de baños utilizados por las NA



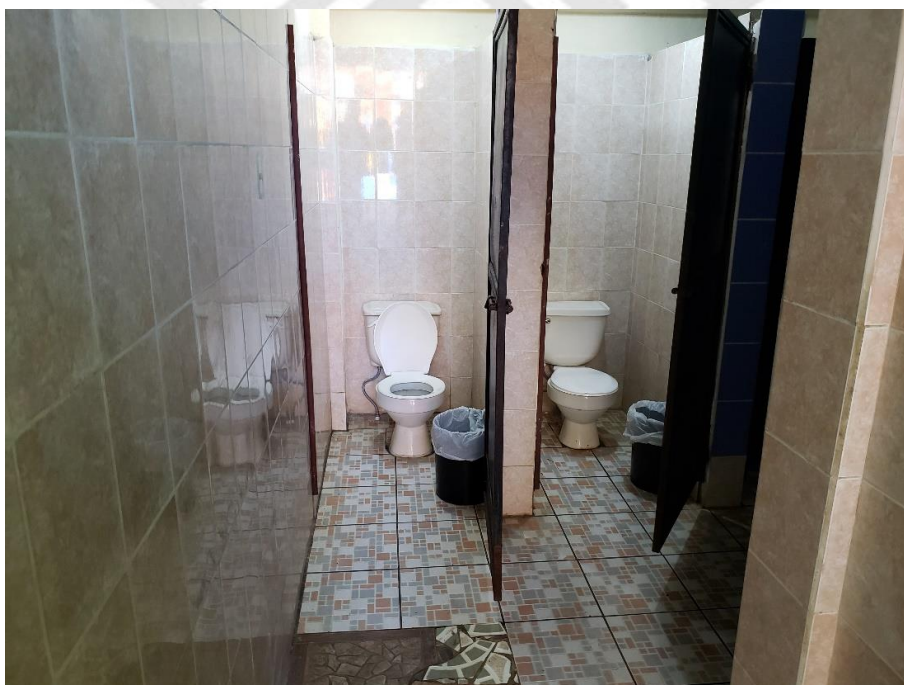
Área de baños de primer nivel



Área de pila



Área de duchas y baños 1er nivel

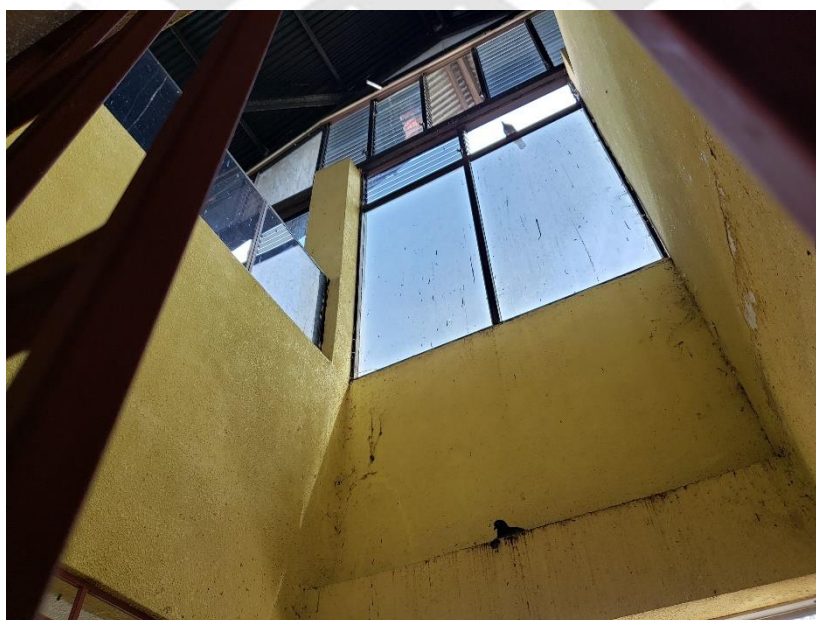


Área de baños 1er nivel

Área de aislamiento

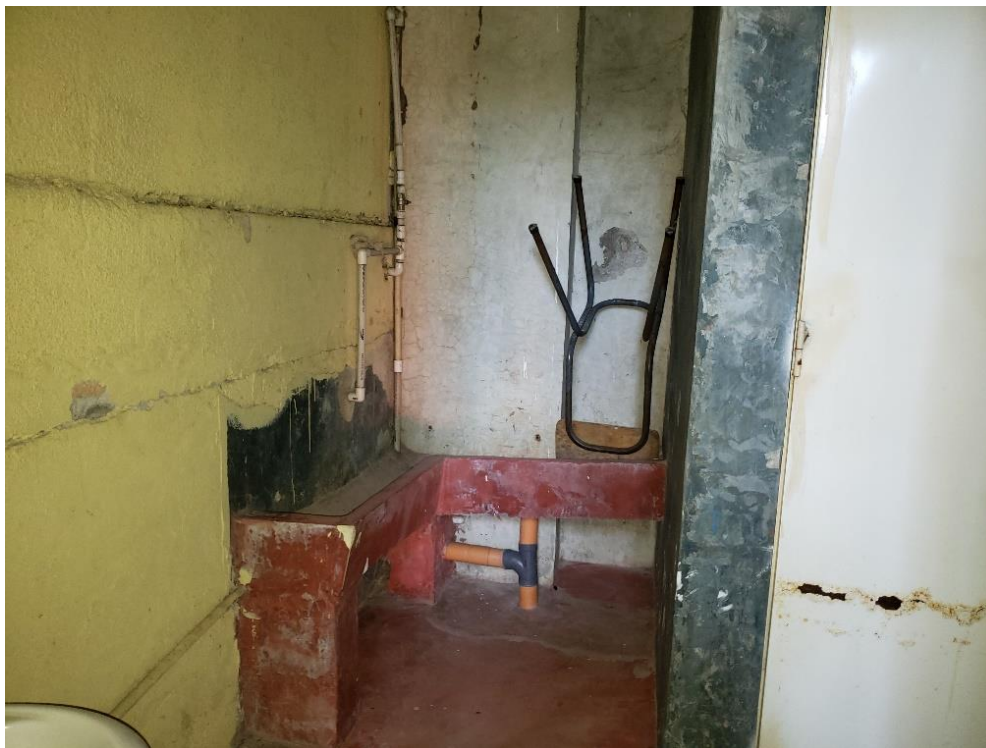


Área de aislamiento para casos nuevos



Áreas de entrada de luz

Áreas de 2 y 3 nivel



Área de baños 2do nivel, sin uso



Área donde funcionaba el aislamiento, 2do nivel



Área de bodega en 2do nivel



Área de Bodega en 2do nivel



Área de bodega en 3er nivel



Salón de actividades ubicado en el 3er nivel

Área de dormitorios



Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 4



Fotografía 5. Área que en su momento fue habilitada como de lectura

