

Defensoría de las Personas Víctimas de Trata



Monitoreo al Instituto de la Víctima referente a las recomendaciones sobre el Modelo de Atención Integral

Guatemala, agosto de 2022


Zulma Melizzo Calderón, Ardoñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos


Vo. Bo: Brenda Gutiérrez Martínez
Directora de Defensorías

I. ANTECEDENTES

El Instituto de la Víctima, fue creado mediante el Decreto 21-2016 Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito mediante 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.

El Instituto de la Víctima inició su funcionamiento el 16 de septiembre de 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 Instituto de la Víctima, tiene la función de brindar asistencia a la víctima del delito, proporcionándole información, orientación y acompañamiento en los casos que la víctima lo solicite. En esa línea, la Defensoría de las Personas Víctimas de Trata, en septiembre de 2021, realizó una Supervisión al Modelo de Atención Integral del Instituto de la Víctima, en donde surgieron varias recomendaciones a las cuales, a través del presente monitoreo se les da seguimiento.

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; La protección de víctimas de trata de personas “[e]s 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”.
Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas	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



Zulma Melizza Calderón Ordoñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos



Página 2 | 14

**Ley Orgánica del Instituto para la
Asistencia y Atención a la Víctima del
Delito**

vigentes en el país.

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


Zulma Melitza Calderón Ordoñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos



	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.
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 del Monitoreo			
Instituto para la Asistencia y Atención a las Víctimas del Delito		Estándares Internacionales de DDHH	
Fundamento Legal	Atribución según su Ley Orgánica	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:	
Constitución Política de la República de Guatemala	DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS	"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"	
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. 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.	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:	
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. Garantía de servicio. El Instituto de la Víctima debe garantizar la atención integral a la víctima del delito.	a) Información sobre procedimientos judiciales y administrativos pertinentes;	
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. 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:	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	
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 responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres	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		



Zulma Melitza Calderón Ordoñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos



Página 414

humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.	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 compareencias 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	defensa. 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: 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; c) Asistencia médica, psicológica y material; y d) Oportunidades de empleo, educación y capacitación. 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 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.
--	--	---



Zulma Melizza Calderón Ordóñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos

	consentimiento expícito 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 Víctima.	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, 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: 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; 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
	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.	


Zulma Melizza Calderón Ordóñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos



	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.	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 acta 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	



Zulma Melizza Calderón Ordoñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos

	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.
--	--

III. OBJETIVOS.

a. Objetivo General

- Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas al Instituto de la Víctima -- en la implementación del Modelo de Atención Integral –MAI-, específicamente a las víctimas de trata.

b. Objetivos Específicos

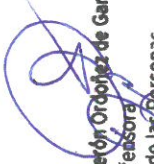
- Establecer las coordinaciones con las Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas y otras Instituciones para el fortalecimiento de las capacidades de personal de atención de las diferentes áreas que conforma el Instituto de la Víctima, así como la capacitación en materia de derechos humanos y trata de Personas dirigido a las diferentes áreas de atención.
- Establecer si el Instituto de la Víctima forma parte de espacios interinstitucionales que aborden la temática de trata de personas y acciones que se han generado para la atención integral de las víctimas de trata de personas.
- Identificar acciones en el marco de COVID-19 en las áreas de trabajo del Instituto de la Víctima.
- Identificar las acciones para el suministro de insumos necesarios para la atención legal, social, psicológica y médica de las personas que acuden al Instituto de la Víctima, así como las condiciones de movilización para personal en las comisiones de trabajo
- Establecer el proceso de avance en la creación de sedes departamentales del Instituto de la Víctima para la celeridad y descentralización de la atención que brinda el Instituto de la Víctima.
- Establecer acciones para la especialización y creación de unidades especializadas para la atención de poblaciones como parte del Modelo de Atención Integral del Instituto de la Víctima.
- Identificar la existencia e implementación de un Protocolo Específico para la atención a víctimas de trata en concordancia con el Modelo de Atención del Instituto.
- Verificar las acciones realizadas para el manejo de los expedientes que conoce el personal de atención del Instituto de la Víctima.



Zulma Melitza Calderón
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos

IV. HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Hallazgos, conclusiones y recomendaciones		
Instituto de la Víctima		
Hallazgos	Conclusiones	Recomendaciones
Fortalecimiento de las capacidades del personal y coordinaciones interinstitucionales		
El personal del Instituto de la Víctima indicó, durante el monitoreo, que necesita reforzar sus conocimientos en cuanto a los verbos rectores del delito de trata de personas; las 16 modalidades de la trata de personas y su reparación; delitos conexos vinculados a la trata de personas; elementos victimológicos y principios contenidos en la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas. El Instituto de la Víctima, no ha tenido acercamiento con la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, a efecto de hacer las acciones que correspondan para ser parte de la Comisión Interinstitucional contra la Trata de Personas -CIT- y coordinar capacitaciones especializadas.	El hecho que el Instituto de la Víctima no cuente con programas de capacitación continua en materia de derechos humanos y trata de personas, limita la respuesta en el marco de la atención especializada que se le brinda a las personas que solicitan los servicios, además de restringir la posibilidad de fortalecer al personal en temas de detección de casos de trata. Existe falta de coordinación con la Secretaría contra la Violencia Sexual Explotación y Trata de Personas -SVET- para llevar a cabo los procesos de actualización y capacitación dirigidos al personal del Instituto de la Víctima. La falta de trabajo articulado entre la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-, deriva en que el Instituto de la Víctima no forme parte de la Comisión Interinstitucional contra la Trata de Personas, -CIT-. Esto considerando que dicho Instituto tiene por objetivo fundamental el brindar atención especializada a la víctima del delito, garantizar justicia, trato justo, reparación digna, integral y transformadora, incluyendo a víctimas de trata de personas. En este sentido la SVET, como ente rector en materia de trata, cuenta con líneas establecidas de trabajo en prevención, atención y protección. Es decir, son instituciones que plantean objetivos análogos que bien pueden potenciarse. Por lo que la falta de coordinación en estas líneas de trabajo, limitan la sinergia y el fortalecimiento de ambas instituciones.	Coordinar con la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-, la capacitación especializada para el personal del Instituto de la Víctima, para lograr capacidades instaladas en el recurso humano que deriven en la mejora continua de la calidad de la atención a las personas (víctimas y sus familiares). Realizar las acciones de incidencia necesarias para solicitar a la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-, la inclusión del Instituto de la Víctima en la Comisión Interinstitucional contra la Trata de Personas, -CIT-, con el objetivo de fortalecer esta instancia de consulta y gestión interinstitucional, buscando además se le dé el espacio al Instituto de la Víctima para impulsar concesos y abrir otros espacios para la coordinación y el cumplimiento de la Política Publica contra la Trata de Personas. Abrir espacios de incidencia para establecer líneas de coordinación que deriven en planes de trabajo articulados en los cuales se formulen objetivos comunes en la búsqueda del fortalecimiento institucional y que derive en la mejora continua de la calidad de la atención de las víctimas.



Zulma Melizza Calderón Ordoñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos



Hallazgos	Conclusiones	Recomendaciones
Vehículos y equipo de cómputo		
Déficit de vehículos para la realización de comisiones, sobre todo al interior del país. El personal del Instituto de la Víctima incurre en gastos de bolsillo para cumplir con diligencias que se les asignan, derivado de la falta de vehículos institucionales. Esto a pesar que se han realizado gestiones administrativas para la adquisición de más vehículos. Insuficiente equipo de cómputo e insumos para el personal que brinda atención legal, social, psicológica y médica del Instituto de la Víctima. Se adquirió como priorización equipo de cómputo para las sedes ubicadas en los departamentos de Quetzaltenango, Escuintla y Jutiapa.	El Instituto de la Víctima se encuentra operando con déficit de vehículos, lo que debilita la respuesta institucional sobre todo en la atención a los casos del interior del país. La falta de vehículos para las gestiones institucionales deriva en que el personal del Instituto de la Víctima precise incurrir en gastos de bolsillo para cumplir con las funciones institucionales que les competen.	Continuar con las gestiones de acuerdo a la posibilidad presupuestaria, para la compra y asignación de vehículos; así como, equipo de cómputo, para fortalecer el desarrollo de las funciones del personal trabajador y brinde la atención integral a las personas usuarias. Establecer mecanismos administrativos eficientes que compensen de forma inmediata los gastos propios en que incurre el personal del Instituto de la Víctima en cuanto a la movilización que necesitan en el marco del cumplimiento de sus funciones.
Prevención del COVID-19		
En el ingreso del Instituto de la Víctima hay un termómetro digital y dispensadores de gel. El personal utiliza permanentemente la mascarilla. Constantemente, desde Recepción, se vocean recordatorios de distanciamiento, uso de la mascarilla y gel. No hubo readecuación de espacios, a fin de promover el distanciamiento	Se mantienen las medidas de bioseguridad del Protocolo Interno de Prevención del COVID 19, para la integración de acciones que permitan el resguardo de la salud del personal y las personas usuarias del Instituto de la Víctima.	Continuar con las acciones de prevención en el marco del COVID-19 para el resguardo de la salud del personal trabajador y las personas usuarias del Instituto de la Víctima.


Zulma Melizza Calderón-Ortiz de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos

físico, sin embargo, es positivo contar con salas amplias dedicadas a la atención de los usuarios en las cuales se puede mantener el distanciamiento. El Instituto de la Víctima proporciona mascarillas KN95* y quirúrgicas al personal. Se entregan 5 mascarillas semanales; se mantiene un constante control del abastecimiento de los dispensadores de gel y el área de Recursos Humanos monitorea constantemente el uso de la mascarilla.	
Atención Integral a las Víctimas	
Actualmente, el Instituto de la Víctima cuenta con 6 sedes departamentales: 1. Ciudad de Guatemala (Sede Central) 2. Quetzaltenango (Sede regional) 3. Escuintla (Sede departamental) 4. Chimaltenango (Sede departamental) 5. Jutiapa (Sede departamental) 6. Alta Verapaz (Sede departamental, a inaugurarse a finales de agosto, 2022). El Instituto de la Víctima, con el apoyo técnico y financiero de Visión Mundial, está elaborando un Protocolo específico para la atención a víctimas de trata de personas.	La creación de más sedes departamentales facilitaría la celeridad de los procesos, además la descentralización de la atención a las personas usuarias de los servicios que actualmente se brindan a la población y con esto sería posible promocionar los servicios que se prestan. Se mantiene el protocolo específico del Instituto de la Víctima para la atención a víctimas de trata de personas. Capacitar a los equipos multidisciplinarios para brindar atención integral a las víctimas de trata de personas, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Protección y Atención a Víctimas de Trata de Personas de la Comisión Interinstitucional contra la Trata de Personas. Realizar las acciones necesarias encaminadas a conocer y aplicar la Guía para la Identificación de Víctimas de Trata de Personas contenida en el Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Protección y Atención a Víctimas de Trata de Personas de la Comisión Interinstitucional contra la Trata de Personas; al personal trabajador. Efectuar las acciones pertinentes para que el nuevo sistema de registro de casos, refleje la información básica desglosada de las personas víctimas (edad, sexo, género, nacionalidad, comunidad lingüística y



Zulma Melizza Calderón Coto
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos

Para la creación de nuevas sedes departamentales, las autoridades del Instituto de la Víctima han realizado un análisis de casos a nivel nacional, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria El personal entrevistado indicó que sí cuentan con un registro específico de casos atendidos en materia de trata de personas y delitos conexos. Además, en agosto de 2022, se inaugurará un nuevo sistema informático. El Instituto de la Víctima cuenta con equipos multidisciplinarios para la recuperación integral/proyecto de vida de las personas víctimas, sin embargo, necesita fortalecer al personal con capacitaciones para su adecuada especialización. Para detectar a posibles víctimas de trata de personas, se valen de la orientación penal victimológica, todos los días viernes estudian los casos para determinar si alguno de ellos corresponde al delito de trata. El Instituto de la Víctima promueve actividades de autocuidado para el personal y las coordina con el Ministerio de Cultura y Deportes.	modalidad de trata de personas.), con el objetivo de brindar una atención integral, especializada y con pertinencia cultural. Monitorear oportunamente la atención que brinda el personal del Instituto de la Víctima a las personas usuarias, para el cumplimiento de los principios del Modelo de Atención Integral.
--	--

Recursos Humanos del Instituto de la Víctima



Zulma Melizza Calderón
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos

Según el personal entrevistado, el recurso humano no es suficiente, con base en los requerimientos y objetivos que tiene cada área de trabajo, para atender lo establecido en la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima. El Instituto de la Víctima utiliza el Modelo de Asistencia y Atención Integral. El Instituto de la Víctima cuenta con 70 profesionales del área legal, distribuidos de la siguiente manera: Sede Central: 39 Escuintla: 5 Chimaltenango: 3 Jutiapa: 4 Quezaltenango: 19 Alta Verapaz: (pendiente la contratación de personal, pues la sede se inaugurará a finales de agosto del 2022 y se encuentran pendientes gestiones administrativas). Diez (10) profesionales, tomando en cuenta todas las disciplinas del Instituto de la Víctima, están especializados en materia de trata de personas.		Realizar las acciones necesarias encaminadas a institucionalizar el Programa de capacitación y especialización sobre trata de personas y la atención integral a las víctimas. Efectuar un diagnóstico adecuado de las áreas de Trabajo Social, Psicología 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 que brindan es a nivel nacional.	
Las instalaciones del Instituto de la Víctima son agradables y limpias, sin embargo, para la cantidad de personal que actualmente labora en el mismo, el espacio físico de las diferentes áreas de trabajo ya es		Instalaciones e infraestructura	
La infraestructura con la que dispone el Instituto de la Víctima no responde a la cantidad de personal que actualmente labora en dicha institución; puesto que la misma ya es insuficiente.		Considerar la posibilidad de readecuar los espacios, de manera que el personal trabajador disponga de un área de trabajo adecuada para la realización de su trabajo.	



Zulma Melizza Calderón Ochoa de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos

insuficiente.		Resguardo de Expedientes
Conforme el personal ha aumentado, los espacios se hacen cada vez más pequeños. El personal que labora por medio de turnos no cuenta con un espacio fijo para el desempeño sus labores.	Derivado de lo anterior el personal no cuenta con espacios adecuados para desarrollar sus funciones y brindar la atención en forma digna que requieren las personas que acuden solicitando los servicios que se proporcionan en el Instituto de la Víctima.	
La metodología empleada por el área legal es aceptable, para mantener el estricto orden, resguardo y la sistematización de los expedientes para facilitar el proceso de atención y seguimiento para la reparación digna de las víctimas. Se cuenta con un área específica para el archivo y resguardo de los expedientes, sin embargo, el espacio es limitado y restringido. En cuanto a los expedientes, cada persona responsable o que tiene asignado los mismos, es la encargada de guardar sus expedientes en un lugar seguro y con llave.	El Instituto de la Víctima utiliza una metodología dentro del marco lógico para el archivo y resguardo de los expedientes, misma que es funcional y amigable, sin embargo, se cuenta con limitaciones en cuanto al espacio físico en donde se deben de archivar y resguardar en forma adecuada y segura.	Realizar las acciones necesarias y oportunas para la implementación de un sistema informático específico para el resguardo, registro, asignación y control de expedientes. Implementar o adecuar en forma urgente 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.



Zulma Melizza Cadejón Ordoñez de García
Defensora
Defensoría de las Personas
Víctimas de Trata
Procuraduría de los Derechos Humanos



Vo. Bo: Brenda Gutiérrez Martínez
Directora de Defensorías