

# Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala

## Mapeo Diagnóstico Guatemala



**OEA** | Más derechos  
para más gente



**Secretario General**

Luis Almagro Lemes

**Secretaria de Seguridad Multidimensional**

Cláudia Paz y Paz

**Directora del Departamento de Seguridad Pública**

Paulina Duarte

**Jefe de la Sección Seguridad y Justicia**

Cristian Gabriel Taboada

**Elaboración**

Max Marroquin

**Edición**

Cristian Gabriel Taboada

Pier Angelli De Luca

## Índice

ABREVIATURAS .....	1
Introducción.....	2
1.- Marco normativo .....	3
1.1.- Derecho al acceso a la justicia en el ordenamiento jurídico nacional.....	3
1.2.- Asistencia jurídica gratuita .....	4
2.- Mapeo de los actores involucrados.....	6
2.1. Cuadro Resumen.....	6
2.2.- Instituciones estatales .....	8
2.2.1 Instituto de la Defensa Pública Penal .....	8
2.2.2 Ministerio Público .....	10
2.2.3 Policía Nacional Civil .....	12
2.2.3 Ministerio de Gobernación .....	15
2.2.4 Organismo Judicial .....	16
2.2.5 Procuraduría de los Derechos Humanos.....	18
2.2.6 Defensoría de la Mujer Indígena.....	20
2.3.- No estatales .....	22
2.3.2 Fundación Myrna Mack .....	24
2.3.3 Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) .....	25
2.3.4 Centro de Acción Legal de Derechos Humanos (CALDH).....	25
2.3.5 Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala .....	25
2.3.6 Bufete Popular de la Universidad Rafael Landívar.....	26
2.3.7 Bufete Popular de la Universidad Mariano Gálvez .....	26
2.4.- Experiencias exitosas y/o buenas prácticas.....	26
3. Conclusión:.....	28
3.1- Análisis de la estructura institucional y su coordinación/efectividad .....	28
3.2- Análisis de estadísticas y conclusiones sobre los resultados obtenidos por las instituciones .....	31
3.3 Recomendaciones:.....	32
Anexos.....	34
I. Sistema de fuentes (Constitución, tratados vigentes, leyes y otra normativa) .....	34
II. Instituciones que ofrecen otros servicios de atención a víctimas .....	41
III. Buenas Prácticas Identificadas.....	46

IV. Documentos con Políticas Públicas ..... 51

V. Legislación..... 53

## **ABREVIATURAS**

CALDH: Centro de Acción Legal en Derechos Humanos

COPREDHE: Comisión Presidencial de Derechos Humanos

DEMI: Defensoría de la Mujer Indígena

IDPP: Instituto de la Defensa Pública Penal

INE: Instituto Nacional de Estadística

INACIF: Instituto Nacional de Ciencias Forenses

MAI: Modelo de Atención Integral

MP: Ministerio Público

NNA: Niñas, niños y adolescentes

OAV/MP: Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público

OAV/PNC: Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil

ODHAG: Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala

OJ: Organismo Judicial

PNC: Policía Nacional Civil

PGN: Procuraduría General de la Nación

PDH: Procuraduría de los Derechos Humanos

SVET: Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata

## Introducción

La presente iniciativa, Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala, que cuenta con el apoyo y financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), da continuidad a los esfuerzos de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos para mejorar los servicios de asistencia a víctimas en Guatemala, Honduras y El Salvador.

En este sentido, el Departamento de Seguridad Pública (DSP) de la Secretaría de Seguridad Multidimensional de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos desarrolló un proyecto piloto en estos tres países para abordar el fortalecimiento de las instituciones, políticas y programas para asistir y proteger a víctimas, testigos y demás sujetos. En miras de atender el impacto de la violencia generada por el crimen organizado, el proyecto se concentró en la elaboración de un “Manual para la atención y protección de víctimas de delitos en Centroamérica” y un “Protocolo para la implementación y operatividad del Convenio Centroamericano para la protección de víctimas, testigos, peritos y demás sujetos que intervienen en la investigación y en el proceso penal, particularmente en la narcoactividad y delincuencia organizada”. Tanto el Manual como el Protocolo, buscan orientar a los tres países en el establecimiento de servicios con enfoque integral de atención a la víctima, que sin proponer nuevas instituciones o unidades, puedan coordinar y articular las existentes para proveer un mejor servicio. A raíz de los logros alcanzados en la primera fase, el DSP se encuentra implementando la segunda fase de este proyecto, que incorpora las perspectivas del resto de los países del Sistema de Integración Centroamericana al Manual y al Protocolo. En adición a esto, se entrenará a funcionarios de todas las instituciones involucradas en la implementación del Manual y el Protocolo, de forma que sea posible tener un efecto directo en cuanto al fortalecimiento de las instituciones.

En el marco de dicho proyecto piloto, se demostró necesario expandir las capacidades institucionales en ofrecer asistencia jurídica gratuita a las víctimas. De esta manera, la presente iniciativa busca fortalecer las capacidades de las instituciones que brindan servicios de asistencia jurídica en ofrecer soporte jurídico amplio e integrado que atienda las múltiples necesidades de las víctimas mediante la promoción y fortalecimiento de Núcleos de Atención a Víctimas. Los núcleos se configurarán como una instancia integral de asistencia a las víctimas para ofrecer los diferentes servicios jurídicos que puedan necesitar, debido a su victimización, en un mismo lugar. Además, los núcleos mantendrán un abordaje de género y de derechos de otros grupos en situación de vulnerabilidad en su funcionamiento, considerando las altas tasas de victimización de las mujeres y los obstáculos que ellas enfrentan para acceder a la justicia en la región.

Para alcanzar este objetivo, se elaboró el presente documento informativo, para cada uno de los países participantes del proyecto, sobre el estado actual de los servicios de asistencia jurídica gratuita enfocados en los servicios ofrecidos a las víctimas. Entre otros aspectos, este documento realiza una revisión del marco legal de cada país participante respecto al acceso a la justicia (legislación vigente sobre asistencia jurídica gratuita, mandatos institucionales del Estado), evalúa las fortalezas, debilidades y oportunidades que presenta el sistema, e identifica las principales instituciones y organizaciones existentes que prestan asistencia jurídica gratuita en cada país (Defensorías Públicas, Defensorías del Pueblo, consultorios jurídicos de universidades, entre otras).

Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad del autor y no representan la opinión de la SG/OEA y/o de AECID.

## **1.- Marco normativo**

### **1.1.- Derecho al acceso a la justicia en el ordenamiento jurídico nacional**

Constitucionalmente, el enfoque legal victimológico se plantea en el marco del derecho a la igualdad de derechos y dignidad de las personas como sujeto y fin del orden social, pero también en algunos principios constitucionales como el derecho de defensa, de petición, libre acceso a tribunales y a archivos estatales.

La legislación existente no identifica plenamente la interrelación existente entre las diferentes normas de atención a las víctimas, lo que dificulta que las mismas visualicen los núcleos de atención integral para su protección.

Es de hacer notar que las propuestas de cambio del modelo legal a favor de la mujer, por grupos feministas, dieron como resultado la Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, en la cual se aportan conceptos y definiciones novedosos que propician un cambio paradigmático en la atención integral de las víctimas.

La Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas se incluye el concepto de víctima y sus derechos, lo que antes no estaba contemplado en la ley procesal penal.

Lo anterior produce Reformas Procesales en el Código Procesal Penal mediante los Decretos 18- 2010 y 07-2011, entre las cuales se pueden mencionar: la ampliación del concepto de agraviado en el artículo 117, incluida en el artículo 7 del Decreto 18-2010 y la ampliación del artículo 5, respecto a los fines del proceso penal que incluye actualmente en el último párrafo que tanto la víctima o el agraviado y el imputado, como sujetos procesales, tienen derecho a la tutela judicial efectiva. El artículo 1 del Decreto 7-2011 establece: el procedimiento por aplicación del debido proceso debe responder a las legítimas pretensiones de ambos sujetos procesales; además se incluye una reforma del artículo 124 del Código Procesal Penal sobre la reparación digna y el derecho a la oposición a la acción de desestimación fiscal, en reforma del artículo 310 del mismo Código.

Otro avance importante es la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito Decreto No. 21-2016, por medio de la cual se crea el Instituto de la Víctima con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho y se legitima la Red Nacional de Derivación Para la Atención a Víctimas de Delitos.

El Artículo 37 de la citada ley promueve la reforma del numeral 7, artículo 82 del Decreto 51-92 del Congreso de la República, Código Procesal Penal; igualmente el artículo 38. Se reforma el numeral 1 del artículo 117 del Código Procesal Penal; también el artículo 39 suprime el numeral 2 del artículo 117 y el artículo 40 reforma el artículo 118 del citado código, en beneficio de la víctima.

Asimismo dicha ley, en el artículo 44 reforma el artículo 19 del Decreto Número 22-2008 del Congreso de la República, Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer, estableciendo que el Estado tiene la obligación de brindar la asistencia legal en forma gratuita a la víctima y/o sobreviviente de violencia o a sus familiares, debiendo proporcionarles los servicios de un abogado o abogada, para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

Dentro del sistema regional, la Convención Americana de Derechos Humanos establece garantías judiciales, así como el establecimiento de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte

Interamericana de Derechos Humanos, instituciones ante las cuales la víctima puede reclamar por violaciones a los derechos humanos establecidos en dicha Convención y los tratados firmados y ratificados por los Estados Partes de la Organización de Estados Americanos.

Asimismo la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, establece garantías judiciales de protección a la mujer víctima que la colocan en una situación de igualdad jurídica frente al hombre.

En el sistema universal de protección de derechos humanos, en el cual se encuentran los tratados y convenciones aceptados y ratificados por los Estados Partes de la Organización de Naciones Unidas, se contemplan principios, directrices básicas y garantías judiciales de protección que amparan los derechos de las víctimas dentro del proceso penal.

Asimismo, la Corte Penal Internacional y el Estatuto de Roma proveen a la víctima de crímenes de lesa humanidad, de una garantía judicial para que las víctimas puedan tener acceso a la justicia y a la reparación digna.

Lo anterior indica que el sistema avanza por una verdadera tutela de los derechos de las víctimas en todo el proceso penal.

### **1.2.- Asistencia jurídica gratuita**

La asistencia jurídica gratuita es una de las obligaciones éticas de los abogados, establecida el artículo 2 del Código de Ética Profesional. Sin embargo solo en materia penal, el Instituto de la Defensa Pública penal puede solicitar a los abogados esta colaboración gratuita.

Según la Ley de Servicio Público de Defensa Penal, se reconocerá el derecho de asistencia jurídica gratuita a aquellas personas cuyos ingresos sean inferiores al triple del salario mínimo más bajo; para ello se crea el Instituto de la Defensa Pública Penal el cual cuenta con defensores públicos de planta, que son los funcionarios asignados permanentemente al Instituto, y defensores de oficio, que son los abogados en ejercicio profesional privados asignados para la asistencia jurídica gratuita.

El servicio público de defensa penal tiene competencia para:

- Intervenir en la representación de las personas de escasos recursos económicos sometidas a proceso penal, a partir de cualquier sindicación que las señale como posibles autores de un hecho punible o de participar en él, incluso, ante las autoridades de la persecución penal.
- Asistir a cualquier persona de escasos recursos que solicite asesoría jurídica cuando ésta considere que pudiera estar sindicada en un procedimiento penal.
- Intervenir, a través de los defensores de oficio, cuando la persona no tuviere o, no nombrare defensor de confianza, en las formas que establece la ley.

Otras instituciones que prestan asistencia jurídica gratuita son: la Defensoría de la Mujer Indígena y el Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Quienes prestan solamente orientación jurídica: Oficinas de Atención a la Víctima del Ministerio Público y de la Policía Nacional Civil, Ministerio de Gobernación, y Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas; asimismo algunas organizaciones como Fundación Myrna Mack y Fundación Sobrevivientes.



En materia civil, la persona de escasos recursos económicos puede solicitar ante Juez de Primera Instancia Civil, el derecho de asistencia judicial gratuita, conforme a lo establecido en el artículo 89 del Código Procesal Civil.

## 2.- Mapeo de los actores involucrados

Entidades públicas, privadas y/o del sector no gubernamental que prestan algún tipo de servicio de asistencia jurídica

### 2.1. Cuadro Resumen

Institución	Mandato	Tipo de atención	Cobertura	Áreas del Derecho	Requisitos para acceder al servicio
<b>Instituto de la Defensa Pública Penal</b>	Organismo administrador del servicio de defensa pública penal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación Jurídica, y psicológica</li> <li>• Asistencia jurídica en procesos penales</li> </ul>	Nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penal</li> <li>• Civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar el servicio</li> <li>• Ser de escasos recursos económicos</li> </ul>
<b>Ministerio Público</b>	Promueve la persecución penal y dirige la investigación de los delitos de acción pública; también vela por el estricto cumplimiento de las leyes del país.	Orientación Jurídica y psicológica	Nacional	Penal	Solicitar el servicio
<b>Policía Nacional Civil</b>	La Oficina de Atención a la víctima (OAV/PNC) es la responsable de brindar asistencia y orientación legal, psicológica y social a las personas y mujeres que han sido víctimas de delitos.	Orientación Jurídica y psicológica	Nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penal</li> <li>• Civil</li> </ul>	Solicitar el servicio
<b>Ministerio de Gobernación</b>	Es el órgano del Poder Ejecutivo encargado de garantizar la estabilidad interna, el orden público y la protección de las personas.	Orientación Jurídica y psicológica	Nacional	Penal	Solicitar el servicio
<b>Organismo Judicial</b>	Impartir justicia conforme la Constitución Política y el ordenamiento jurídico del país.	Orientación Jurídica y psicológica	Nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penal</li> <li>• Civil</li> </ul>	Solicitar el servicio
<b>Procuraduría de los Derechos Humanos</b>	Comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos.	Orientación Jurídica y psicológica	Nacional	Derechos Humanos	Solicitar el servicio

<b>Defensoría de la Mujer Indígena</b>	Atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual deberá promover las acciones de la defensa y pleno ejercicio de sus derechos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación Jurídica, social y psicológica</li> <li>• Asistencia jurídica en procesos penales de mujeres víctimas</li> </ul>	Regional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penal</li> <li>• Civil</li> <li>• Laboral</li> </ul>	Solicitar el servicio
<b>Fundación Sobrevivientes</b>	Proporcionar acceso a apoyo emocional, social y legal a mujeres víctimas de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación Jurídica y psicológica</li> <li>• Asistencia jurídica en procesos penales de mujeres víctimas</li> </ul>	Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penal</li> <li>• Civil</li> </ul>	Solicitar el servicio
<b>Fundación Myrna Mack</b>	Actor político y social, reconocido por su lucha contra la impunidad y sus aportes a la construcción del Estado Democrático de Derecho en Guatemala.	Orientación Jurídica	Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penal</li> <li>• Civil</li> </ul>	Solicitar el servicio
<b>Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala</b>	Generan procesos de denuncia, litigio estratégico, incidencia y participación en redes, contribuyendo al empoderamiento de los actores, para la defensa de sus derechos humanos.	Orientación jurídica y social	Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos Humanos</li> </ul>	Solicitar el servicio
<b>Centro de Acción Legal de Derechos Humanos</b>	Promueve y defiende sin discriminación, los derechos humanos de personas y grupos.	Asesoría Jurídica	Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> </ul>	Solicitar el servicio
<b>Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala</b>	Prestar asesoría jurídica gratuita a personas de escasos recursos económicos	Asesoría jurídica	Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Civil</li> <li>• Penal</li> <li>• Laboral</li> </ul>	Solicitar el servicio
<b>Bufete</b>	Prestar asesoría jurídica	Asesoría	Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Civil</li> </ul>	Solicitar el

<b>Popular de la Universidad Rafael Landívar</b>	gratuita a personas de escasos recursos económicos	jurídica		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penal</li> <li>• Laboral</li> </ul>	servicio
<b>Bufete Popular de la Universidad Mariano Gálvez</b>	Prestar asesoría jurídica gratuita a personas de escasos recursos económicos	Asesoría jurídica	Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Civil</li> <li>• Penal</li> <li>• Laboral</li> </ul>	Solicitar el servicio

## **2.2.- Instituciones estatales**

### **2.2.1 Instituto de la Defensa Pública Penal**

El Instituto de la Defensa Pública Penal<sup>1</sup> (IDPP) es el organismo administrador del servicio público de defensa penal, para asistir gratuitamente a personas de escasos recursos económicos. También tiene a su cargo las funciones de gestión, administración y control de los abogados en ejercicio profesional privado cuando realicen funciones de defensa pública. Asimismo, la institución goza de autonomía funcional y total independencia técnica para el cumplimiento de su función, todo de acuerdo al artículo 1 de la Ley del Servicio Público de Defensa Penal<sup>2</sup>, que rige el instituto.

#### **Objetivo:**

Garantizar el derecho de defensa asegurando la plena aplicación de las garantías del debido proceso, a través de una intervención oportuna en todas sus etapas.

#### **Funciones:**

- Ejercer la defensa técnica conforme los derechos y garantías del debido proceso.
- Velar por el cumplimiento del debido proceso y las garantías procesales.

#### **Servicios que presta:**

Para atender la demanda de defensa técnica jurídica requerida por las personas que han sido sindicadas de cometer un hecho delictivo, el Instituto cuenta con los siguientes profesionales Defensores Públicos:

- Defensores Públicos de Planta.
- Defensores Públicos de Oficio
- Defensores Públicos en Formación.

#### **¿Quién puede solicitar el servicio de defensa pública?**

Jueces, Ministerio Público, Policía Nacional Civil, el sindicato o sus familiares y cualquier ciudadano.

#### **Flujo para para acceder al servicio (víctimas):**

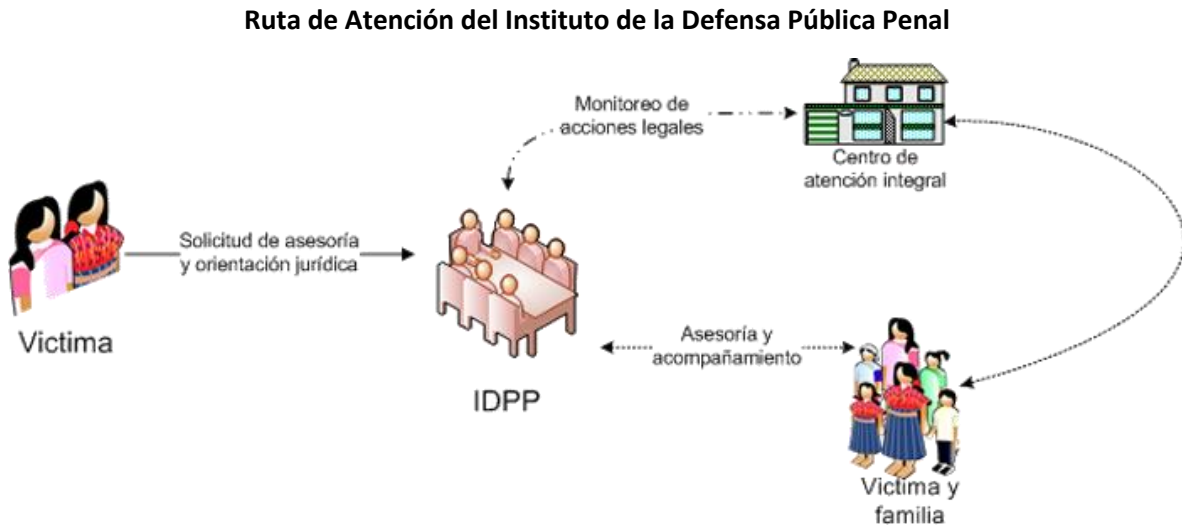
1. Solicitud de asesoría y atención jurídica a las oficinas de asistencia legal gratuita del Instituto de la Defensa Pública Penal
2. Información a la víctima sobre las formas de protección y derechos que le asisten en su situación particular.

<sup>1</sup> <http://www.idpp.gob.gt/institucion/quienessomos.aspx>

<sup>2</sup> Ley de Servicio Público de Defensa Penal, Decreto No. 129-97

- De ser necesario se procederá a su derivación a centros de atención integral para la protección de su integridad física y la de sus hijos.

Ante la demanda del servicio de asesoría y asistencia jurídica, atenderá en forma prioritaria, temas de: violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer, demanda de alimentos, procuración y dirección en casos de delitos cometidos contra mujeres.



Información proporcionada por el IDPP

#### **Cobertura:**

Tiene cobertura a nivel nacional. En la ciudad capital está ubicada en:

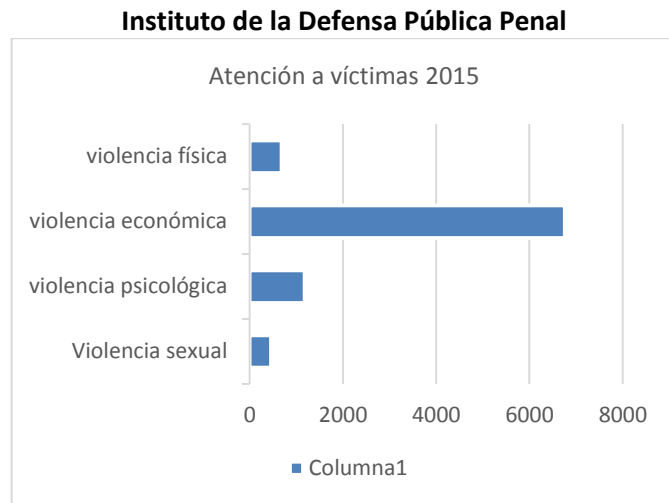
- Unidad de Asignaciones 21 Calle y 7a. Avenida de la Zona 1 Torre de Tribunales Nivel 11 Centro Cívico
- Sede central 7a.avenida 10-35 zona 1 Teléfono 2501-5757
- Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares: 11 calle 8-49 zona 1. Teléfono del servicio: 1571

#### **Recursos Humanos:**

- Defensores de públicos de planta y de oficio
- Personal técnico y administrativo

#### **Recursos Financieros:**

- 2015: Q.140,000,000 millones
- 2016: Q.134,815,951 millones



Información proporcionada por el Instituto de la Defensa Pública Penal

### **2.2.2 Ministerio Público**

El Ministerio Público (MP) es una institución auxiliar de la administración pública y de los órganos jurisdiccionales con funciones autónomas, cuyos fines principales son velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país, lo cual está descrito en la Constitución Política en su artículo 251.

Esta institución se rige por la Ley Orgánica del Ministerio Público, en el artículo 1 establece que el MP promueve la persecución penal y dirige la investigación de los delitos de acción pública; además vela por el estricto cumplimiento de las leyes del país.

El artículo 8 de la referida ley, establece:

*“Respeto a la Víctima. El Ministerio Público, deberá dirigir sus acciones tomando en cuenta los intereses de la víctima, a quien deberá brindar amplia asistencia y respeto. Le informará acerca del resultado de las investigaciones y notificará la resolución que pone fin al caso, aun cuando no se haya constituido como querellante.”*

La misma ley en su artículo 41, dice:

*“Oficina de protección de sujetos procesales en materia penal. La oficina de protección de sujetos procesales la presidirá la persona que nombre el Fiscal General y tendrá a su cargo la protección de sujetos procesales de conformidad con el reglamento que deberá emitir el fiscal General con la asesoría del Consejo del Ministerio Público.”*

**Cobertura:** El MP tiene cobertura a nivel nacional pues cuenta con Fiscalías Distritales ubicadas en todos los departamentos del país; Fiscalías Municipales ubicadas en los municipios con mayor número de población e incidencia criminal; y Fiscalías de Sección que tienen a su cargo competencias específicas por razón de su especialidad.

**Servicios que ofrece:** El Ministerio Público por mandato de ley instituyó la Oficina de Atención a la Víctima en 1995, correspondiéndole a Guatemala el privilegio de tener la primera Oficina de esta naturaleza en Centroamérica y era en ese momento el quinto país en América Latina que la había implementado.

**Recursos Financieros:**

- 2015: Q.905,000,000 millones
- 2016: 1,000,009,973 millones

**A. Oficina de Atención a la Víctima**

**Objetivos generales:**

- Implementar los mecanismos necesarios para agilizar la solución de los problemas inmediatos que afrontan las víctimas de hechos delictivos.
- Constituirse como el órgano de apoyo a los Fiscales, a través del cual puedan canalizar situaciones que los distraen de sus funciones netamente investigadoras.

**Objetivos específicos:**

- Dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley Orgánica del Ministerio Público y por el Código Procesal Penal.
- Establecer en forma gradual un sistema de asistencia integral a la víctima del delito, que permita asimilar los casos en forma conveniente y prestar un servicio eficiente.
- Prestar en forma inmediata un servicio que, dentro de las limitantes, satisficiera las necesidades que presenta la víctima del delito.
- Poner a disposición de los Fiscales, Agentes y Auxiliares Fiscales de la Fiscalía Distrital Metropolitana y del público en general, los servicios de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito.

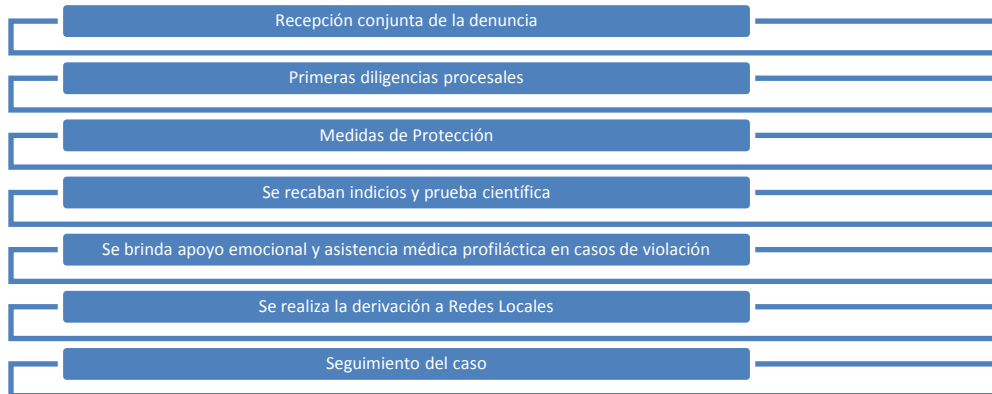
**Fundamento legal**

La creación de esta Oficina tiene su fundamento legal en el artículo 26 de la Ley Orgánica del Ministerio Público.

**Funciones:** Las Oficinas de Atención a la Víctima atienden a la población de todas las edades, sin discriminación alguna, siempre y cuando sean víctimas de hechos delictivos, por ejemplo: niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y/o maltrato infantil; mujeres, hombres y personas de la tercera edad, víctimas de violencia intrafamiliar; y testigos, víctimas de amenazas.

**Mecanismos de Funcionamiento:** Para el desarrollo de sus actividades, la Oficina trabaja con base en un sistema o Red Nacional de Derivación para atención a víctimas, que consiste en una serie de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones internacionales y personas individuales o jurídicas, de los diferentes Departamentos de la República de Guatemala, que proporcionan su apoyo y sus servicios especializados a todas las personas que hayan sido víctimas de hechos delictivos, según Acuerdo 34-2003 del Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público. A partir del año 2014, el Ministerio Público, establece la política de redes de Derivación contenida en el documento “Política de las Redes de Derivación, para la Coordinación en la Atención, Referencia, Acompañamiento y Seguimiento a las Víctimas de Delitos”.

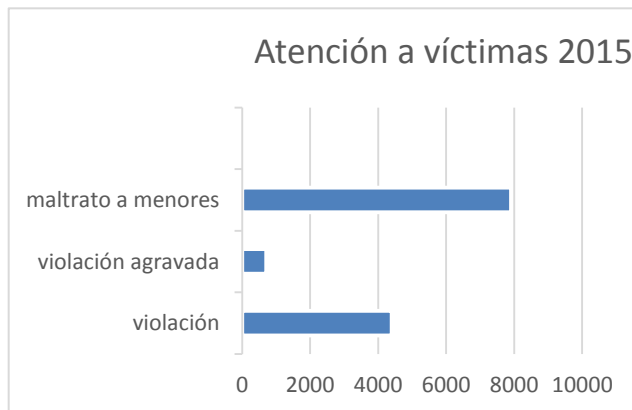
### Ruta de Atención del Ministerio Público Modelo de Atención Integral



Elaboración propia

**Atribuciones:** Cuenta con un grupo de trabajo multidisciplinario, lo que significa que cada uno de los profesionales atiende según su especialidad y es por ello que la atención se ha dividido en cuatro áreas, siendo éstas: el área psicológica, el área de trabajo social, el área médica y el área jurídica.

**Requisitos para acceder al servicio:** Solicitud de la persona interesada o referencia institucional.



Elaboración Propia

Información proporcionada por el Departamento de Coordinación de Atención a la Víctima del MP

#### 2.2.3 Policía Nacional Civil

La Policía Nacional Civil (PNC) es una institución profesional armada, ajena a toda actividad política. Su organización es de naturaleza jerárquica y su funcionamiento se rige por la más estricta disciplina. La Policía Nacional Civil ejerce sus funciones durante las veinticuatro horas del día en todo el territorio de la república. Para efectos de su operatividad estará dividida en distritos y su número y demarcación serán fijados por su Dirección General. Está integrada por los miembros de la carrera policial y de la carrera administrativa. En el reclutamiento selección, capacitación, y despliegue de su personal debe tenerse presente el carácter multiétnico y puericultura de Guatemala.



El mando supremo de la PNC será ejercido por el Presidente de Guatemala a través de su Ministro de Gobernación. El funcionamiento de la PNC estará a cargo de su Director General, bajo la inmediata y exclusiva autoridad del Ministro de Gobernación. (Art. 3 de la Ley de la PNC).

#### **Servicios que ofrece:**

La Policía Nacional Civil cuenta con tres oficinas que realizan acciones internas y externas en cuanto a la violencia contra la mujer, género, discriminación y derechos humanos. Estos órganos cuentan con un relacionamiento interno en cuanto a referencias de casos, recepción de denuncias, formación y capacitación, así como coordinación de acciones.

#### **Recursos Financieros:**

- 2015: Q. 51,211,000 millones
- 2016: Q.51,211,000 millones

#### **A. Oficina de Atención a la Víctima**

La Oficina de Atención a la víctima (OAV/PNC) es la responsable de brindar asistencia y orientación legal, psicológica y social a las personas y mujeres que han sido víctimas de delitos. Las OAV, que se ubican en su mayoría en comisarías, estaciones y subestaciones, se encargan de registrar denuncias por violencia contra la mujer en cualquiera de sus manifestaciones, femicidio, violencia sexual, explotación y trata de personas y cualquier delito relacionado con menores de edad y adultos mayores. Además, brindan apoyo emocional y acompañamiento a las personas víctimas.

#### **Objetivos:**

El Servicio de Atención a la Víctima facilita el acceso a una justicia reparadora a personas víctimas de delitos de violencia contra la mujer, violencia sexual, violencia contra personas dentro del círculo familiar, violencia contra la niñez, y violencia contra personas de la tercera edad, a través de una atención integral y rápida encaminada a neutralizar los efectos inmediatos del hecho, y diagnosticar sus necesidades de atención y seguridad para encausar su recuperación.

Facilita todas las actividades necesarias para la asistencia integral a las personas víctimas en su recuperación emocional, de la salud, familiar, social y de asistencia legal, ya sea de manera directa o a través de la derivación a organizaciones o instituciones con estos fines.

Coordina y administra todas las actividades necesarias para la denuncia, diagnóstico de necesidades, acompañamiento a personas víctimas, apertura de expedientes, cumplimiento de órdenes judiciales y seguimiento de casos que garanticen la seguridad e integridad de las personas víctimas.

Específicamente, la OAV busca:

- Prestar atención de forma inmediata, sea personal o telefónica
- Brindar primeros auxilios psicológicos y atención inicial
- Facilitar el acceso a otros servicios gubernamentales y no gubernamentales especializados.
- Orientar sobre los procesos a seguir y acompañar a las mujeres en los mismos

**Población a la que atiende:** Mujeres víctimas de violencia, personas víctimas de violencia intrafamiliar, violencia sexual, violencia contra la niñez y violencia contra personas de la tercera edad.

### Atención a víctimas de auxilio inmediato:

- Personas en situación de crisis emocional.
- Personas con lesiones físicas de riesgo.
- Personas con situaciones de violencia sexual de menos de 120 horas.
- Niñas y niños en situaciones de riesgo (maltrato).
- Personas en situaciones de flagrancia.

### Atención a personas víctimas en situaciones de violencia:

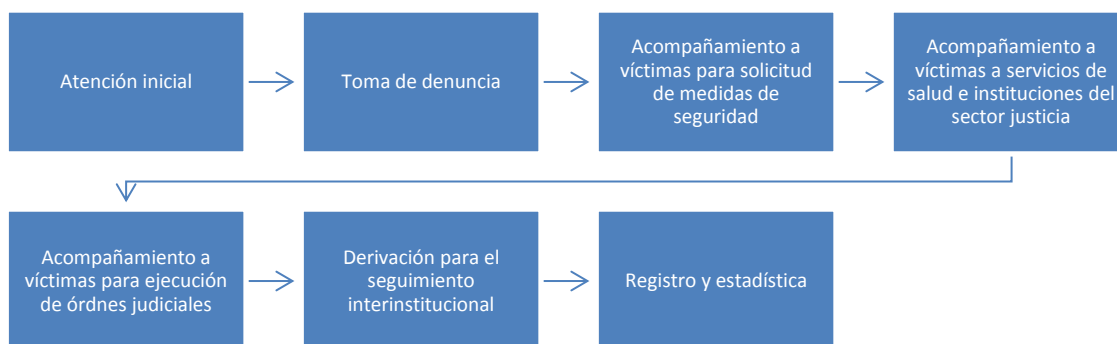
- Personas que buscan apoyo, información y orientación para la denuncia.
- Personas remitidas por instituciones de justicia para el cumplimiento de medidas de seguridad u otras órdenes judiciales.

**Requisitos para acceder al servicio:** Se atiende a personas víctimas de violencia contra la mujer, violencia sexual, violencia intrafamiliar, violencia contra la niñez y violencia contra personas de la tercera edad.

### Flujo de Trabajo:

- Primera atención (diagnóstico de necesidades)
- Información y orientación
- Toma de denuncia de hechos delictivos
- Investigación preliminar sobre el hecho (a partir de la información brindada por la persona)
- Acompañamiento a personas víctimas de delitos ante autoridades judiciales y/o servicios de salud
- Acompañamiento a personas víctimas en el cumplimiento de ejecución de órdenes judiciales
- Informe de cumplimiento de órdenes judiciales ante autoridades competentes
- Derivación para seguimiento interinstitucional
- Seguimiento interno del caso
- Registro y estadísticas

### Ruta de Atención de la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil



Elaboración propia

**Cobertura:** Se encuentran ubicadas en las 22 sedes departamentales y algunos municipios de la República.

### **2.2.3 Ministerio de Gobernación**

De conformidad con lo establecido en la Ley de Gobernación<sup>3</sup>, esta institución es de carácter civil, y es según el Artículo 2, es el órgano del Poder Ejecutivo encargado de garantizar la estabilidad interna, el orden público y la protección de las personas. Para cumplir con esta misión se constituirá como un sistema único, armónico e integral. Para sus funciones colaborará con los otros poderes y organismos del Estado.

#### **Servicios que presta:**

Son funciones del Ministerio de Gobernación, las siguientes:

1. La organización, dirección, administración y funcionamiento de los cuerpos de policía encargados de garantizar el orden público y la vida y Seguridad de las personas y del Sistema Penitenciario.
2. Prevenir, esclarecer y restringir las actividades y realizar las investigaciones necesarias en apoyo de los procedimientos judiciales.
3. Prestar a los funcionarios públicos los auxilios necesarios para hacer efectivas sus providencias y resoluciones.
4. Garantizar la libertad de cultos dentro del orden constitucional y legal.
5. Expedir los documentos que acrediten la nacionalidad nicaragüense y tramitar la nacionalización de extranjeros y la pérdida de la nacionalidad de acuerdo con la Constitución y las Leyes y regular los movimientos migratorios.
6. Organizar y dirigir los servicios de inteligencia civil.
7. Regular y dirigir el tránsito de vehículos de acuerdo con la Ley.
8. Coordinar la asistencia y colaboración del Ejecutivo con las Municipalidades y revisar los Planes de Arbitrios Municipales para acomodarlos a los planes generales del Estado.
9. Aprobar los Estatutos de las Asociaciones Civiles y Centros Culturales y Sociales que requieran ese requisito para obtener su personalidad jurídica.
10. Demarcar la comprensión territorial de las regiones, departamentos y municipios haciéndolo de acuerdo con el Ministerio del Exterior en los casos de los departamentos fronterizos con otras regiones.
11. La dirección, administración y funcionamiento del servicio de Protección contra Incendios.
12. Hacer su propia organización interna.
13. Sin perjuicio de todo lo aquí contenido se asumen todas las funciones y atribuciones, que las leyes y decretos hayan establecido para el Ministerio del Interior del cual este Ministerio será su sucesor legítimo sin solución de continuidad.
14. Cualesquiera otras que las Leyes le otorguen.

Este Ministerio se rige por la Ley Orgánica del Ministerio de Gobernación Decreto No. 64-90.

---

<sup>3</sup>Ley Orgánica del Ministerio de Gobernación Decreto No. 64-90.

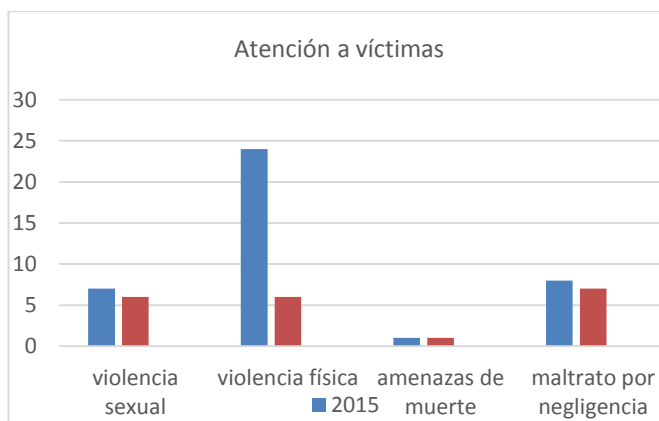
Este Ministerio, a través del Proyecto Escuelas Seguras, brinda atención psicológica a estudiantes que presentan problemas de abuso físico, verbal, psicológico, violación sexual o a los derechos humanos, referidos por Directoras y Directores, maestros y estudiantes de establecimientos educativos, de jornadas matutina y vespertina, en los niveles preprimario, primario y medio (educación básica y diversificado), brindando una atención integral e involucrando a padres y maestros, orientándoles para que presten mayor apoyo al estado emocional y al aprendizaje de los estudiantes.

**Cobertura**

El Ministerio de Gobernación tiene cobertura a nivel nacional, a través de los Gobernadores Departamentales.

**Requisitos para acceder al servicio:** Solicitud de la interesada o institución, por medio de una boleta de registro.

**Proyecto Escuelas Seguras  
Ministerio de Gobernación**



Elaboración propia

Información proporcionada por el Proyecto Escuelas Seguras del Ministerio de Gobernación.

**2.2.4 Organismo Judicial**

Constituye uno de los organismos del Estado, el cual ejerce el poder judicial en Guatemala y en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo, imparte justicia conforme la Constitución Política y el ordenamiento jurídico del país.

El Organismo Judicial (OJ) está organizado de acuerdo a la Ley del Organismo Judicial, en la cual establece su división en dos grandes áreas que son: Área Jurisdiccional y Área Administrativa. El órgano supremo es la Corte Suprema de Justicia, cuya sede se encuentra en el Palacio de Justicia en la Zona 1 de la Ciudad de Guatemala.

El Organismo Judicial<sup>4</sup> actualmente está conformado por 620 tribunales, distribuyéndose de la siguiente manera: La Corte Suprema de Justicia, 30 salas de la Corte de Apelaciones, 219 juzgados de Primera Instancia y 370 juzgados de Paz.

Para cumplir sus objetivos, el Organismo Judicial no está sujeto a subordinación alguna, de ningún Organismo o autoridad, sólo a la Constitución Política de Guatemala y las leyes. Tiene funciones jurisdiccionales y administrativas, las que deben desempeñarse con total independencia de cualquier otra autoridad:

- Las funciones jurisdiccionales del Organismo Judicial corresponden fundamentalmente a la Corte Suprema de Justicia y a los demás tribunales que a ella están subordinados en virtud de las reglas de competencia por razón del grado.
- Las funciones administrativas del Organismo Judicial corresponden a la presidencia de dicho Organismo y a las direcciones y dependencias administrativas subordinadas a dicha presidencia.

Las funciones de los órganos que integran el Organismo Judicial les son conferidas por la Constitución Política de Guatemala, las leyes y los reglamentos.

**Cobertura:** El OJ tiene cobertura a nivel nacional.

**Recursos Financieros:**

- 2015: Q.1,379,610,248 millones
- 2016: Q.1,191,867,311 millones

**A. Órganos especializados del Organismo Judicial**

El Artículo 15 de la Ley de Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer (Decreto 22-2008), determina la creación de los Órganos Especializados, los cuales fueron implementados por la Corte Suprema de Justicia (Acuerdos: 1-2010/12-2012/42-2012). Particularmente, el acuerdo 12-2012 de Corte Suprema de Justicia, crea los siguientes juzgados:

- Juzgado de Primera Instancia Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer y el Tribunal de Sentencia Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer del departamento Huehuetenango.
- Juzgado de Primera Instancia Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer y el Tribunal de Sentencia Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer del departamento de Alta Verapaz.
- Sala de la Corte de Apelaciones del Ramo Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer del departamento de Guatemala.

**B. Sistema de Atención Integral a Víctimas de Violencia contra la Mujer (SAI)**

El artículo 16 del Acuerdo 30-2010 del Organismo Judicial establece que *“El Sistema Integral a Víctimas de Violencia contra la Mujer estará integrado por personas especialistas en Psicología, trabajo social y médicos según las necesidades del servicio y lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia”*, siendo sus funciones, según el artículo del citado acuerdo, brindar atención personalizada a las víctimas,

---

<sup>4</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Organismo\\_Judicial\\_de\\_Guatemala](https://es.wikipedia.org/wiki/Organismo_Judicial_de_Guatemala) - cite\_note-1

dependiendo de las circunstancias particulares de edad, sexo, género, cultura, pertenencia étnica, origen, condición económica y cualquiera otra.

Posteriormente en el año 2012 se constituyó el Centro de Justicia en Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer, donde se encuentran ubicados los Juzgados, Tribunales y Sala de Apelaciones del Departamento de Guatemala que cuentan con el *Sistema de Atención Integral a Víctimas de Violencia contra la Mujer –SAI (Ciudad Capital)*.

Dentro de las funciones específicas, sin perjuicio de las que se establezcan en los protocolos y manuales de atención especial, deberán:

- Brindar apoyo a las víctimas cuando sea necesario antes de prestar declaración o participar en cualquier diligencia judicial.
- Efectuar los estudios para recomendar medidas de protección idónea y efectividad de las medidas de protección que sean necesarias para apoyar a la víctima durante el proceso judicial y evitar la revictimización luego de finalizado el mismo.
- Brindar orientación a la víctima para superar la violencia de la cual fue objeto y los efectos colaterales.
- Gestionar ante cualquier institución pública o privada el apoyo necesario para salvaguardar la vida e integridad de la víctima y favorecer las condiciones que permitan su desarrollo integral.
- Informar a las víctimas de manera comprensible, y cuando fuere el caso en su idioma, el estado del proceso judicial y los efectos de las resoluciones judiciales.
- Informar a la Jueza o Juez sobre la necesidad ampliar, sustituir o prorrogar las medidas de seguridad dictadas a favor de la víctima.
- Monitorear el cumplimiento y efectividad de las medidas de seguridad dictadas a favor de la víctima. Se integra con personas especialistas en psicología y trabajo social y tendrán a su cargo brindar atención personalizada a las víctimas. Deberán llevar un registro electrónico individual de cada víctima, que permita determinar los avances.

**Requisitos para acceder al servicio:**

Presentación de denuncia de la parte interesada

**2.2.5 Procuraduría de los Derechos Humanos<sup>5</sup>**

De conformidad con lo establecido por la Constitución Política de la República de Guatemala, en artículo 274, el Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración; ejercerá su cargo por un período de cinco años y rendirá informe anual al pleno del Congreso de la República.

El Procurador de los Derechos Humanos, no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno, y actuará con absoluta independencia.

**Servicio que presta:**

Promoción y defensa del respeto a los Derechos Humanos mediante acciones de educación, promoción, difusión, procuración: mediación y supervisión de la administración pública; en

---

<sup>5</sup> <http://www.pdh.org.gt/#>

concordancia con la establecido en la Constitución y su ley específica, Decreto 54-92 reformado por el Decreto 32-87 del Congreso de la República.

**Son atribuciones esenciales:**

- Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental en materia de Derechos Humanos;
- Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas;
- Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los Derechos Humanos;
- Recomendar privada o públicamente a los funcionarios, la modificación de un comportamiento administrativo objetado;
- Emitir censura pública por actos o comportamientos contra los derechos institucionales;
- Promover acciones o recursos judiciales o administrativos, en los casos en que sea procedente; y
- Las otras funciones y atribuciones que le asigne esta ley.

La Procuraduría de los Derechos Humanos recibe denuncias sobre asuntos en los que las personas hayan sido víctimas de violación a los derechos humanos en general, tales como violencia física psicológica, sexual, patrimonial, violación a los derechos del debido proceso, discriminación, entre otras; brindando orientación psicológica y jurídica a las víctimas.

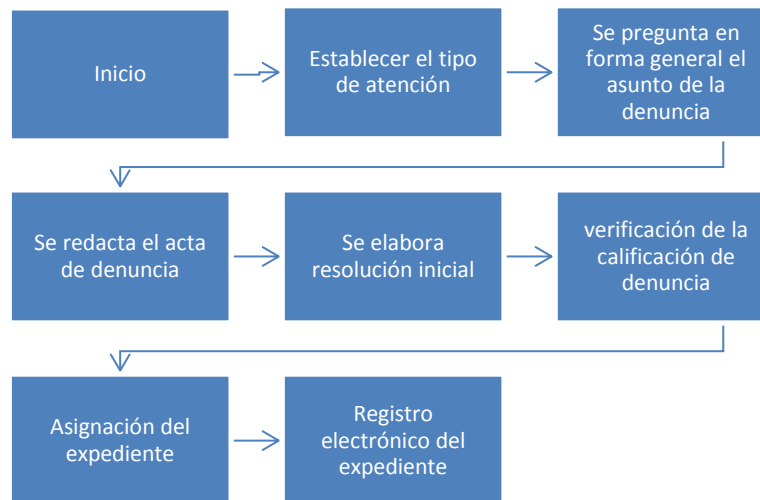
**Cobertura:**

La PDH tiene cobertura a nivel nacional a través de las Auxiliaturas Departamentales.

**Requisitos para acceder al servicio:**

Presentación de denuncia de la persona interesada, mediante el llenado de boleta de registro.

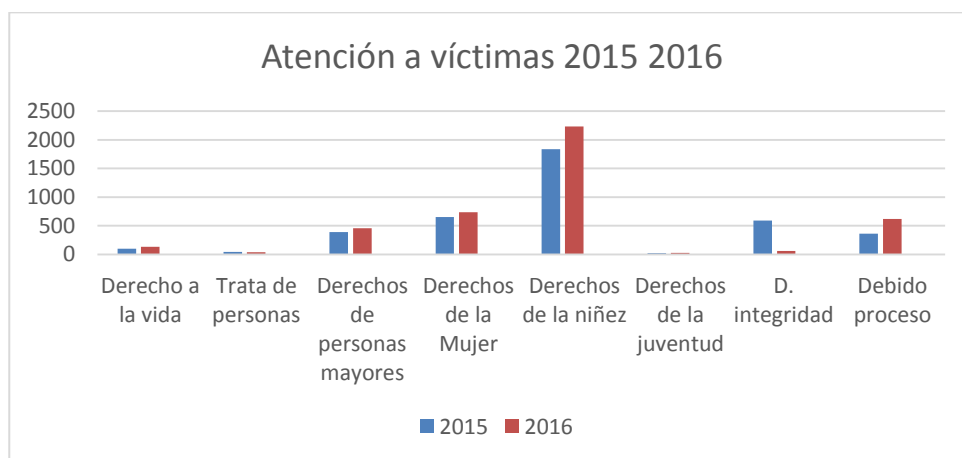
**Ruta de Atención de denuncias en la Procuraduría de los Derechos Humanos**



Elaboración propia

### Recursos Financieros:

- 2015: Q.120,000,000 millones
- 2016: Q.595,582,000 millones



Elaboración propia

Información proporcionada por el Departamento de Procuración de la PDH

### 2.2.6 Defensoría de la Mujer Indígena

Su finalidad es atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual deberá promover las acciones de la defensa y pleno ejercicio de sus derechos.

La Defensoría de la Mujer Indígena está integrada por la Defensora, por las Delegadas Regionales de la Defensora, la Junta Coordinadora, el Consejo Consultivo y la Comisión de Apoyo Institucional, las que se integrarán en la forma que más adelante se indica.

### Servicios que presta:

- Promover y desarrollar con entidades gubernamentales y no gubernamentales, acciones tendientes a la propuesta de políticas públicas, planes y programas para la prevención, defensa y erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena;
- Canalizar las denuncias sobre el tema de las mujeres indígenas que se reciban, a donde corresponda, y darles el ordenado seguimiento;
- Proporcionar asesoría jurídica a mujeres indígenas víctimas de violencia, malos tratos, discriminación, acoso sexual y otras violaciones a sus derechos, y dar seguimiento a los casos que sean planteados,
- Proporcionar atención y servicio social a las mujeres indígenas víctimas de violencia, malos tratos, discriminación, acoso sexual y otras violaciones a sus derechos, y dar seguimiento a los casos que sean planteados;
- Diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos, de capacitación y divulgación de los derechos de la mujer indígena,
- Estudiar y proponer, en coordinación con la Comisión Presidencial de Derechos Humanos - COPREDEH-, al Presidente de la República, proyectos de ley en materia de derechos de la mujer



indígena, para lo cual la Defensoría deberá tener en cuenta todas las leyes del país, así como Pactos, Convenios y Tratados Internacionales ratificados por Guatemala.

**En su área de atención integral de casos brinda:** Atención social, Jurídica y Psicológica en los siguientes casos:

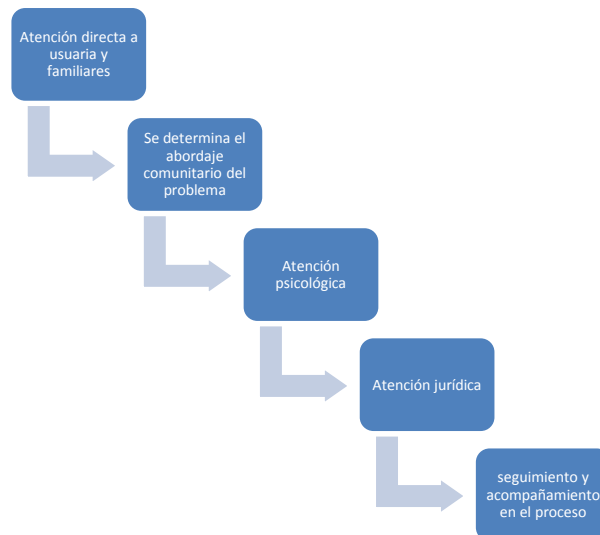
- Pensión Alimenticia
- Juicios Laborales
- Juicios Ejecutivos
- Paternidad y Filiación
- Violencia Contra la Mujer
- Atención Psicológica
- Terapias Psicológicas

**Cobertura:** Cuenta con sedes regionales:

- Huehuetenango, 12 avenida 6-04 zona 5 Colonia Pula María, Huehuetenango, teléfono: 77645781
- Suchitepéquez, 10ª calle Comercial zona 1, Mercado No. 2 segundo nivel local 7 Mazatenango Suchitepéquez, 78727293
- Baja Verapaz, 3ª. Calle 7-83 zona 1 Barrio el Centro, Salamá Baja Verapaz, 79400074
- Quetzaltenango 8ª. Calle 0-37 zona 7 Quetzaltenango, 77677309
- San Marcos 7ª Avenida A 12-51 zona 1, San Marcos, 77602000
- Quiché, 6ª calle 6-16 zona 1, Santa Cruz del Quiché, 77552891
- Sololá, 6ª Avenida 12-42 zona 2, Barrio el Carmen, Sololá, 77621919

**Requisitos para acceder al servicio:** presentación de denuncia por la persona interesada. Se recibe denuncia de mujeres de los cuatro pueblos originarios: maya, garífuna, xinca y ladina.

#### Ruta de Atención de la Defensoría de la Mujer Indígena



Elaboración propia

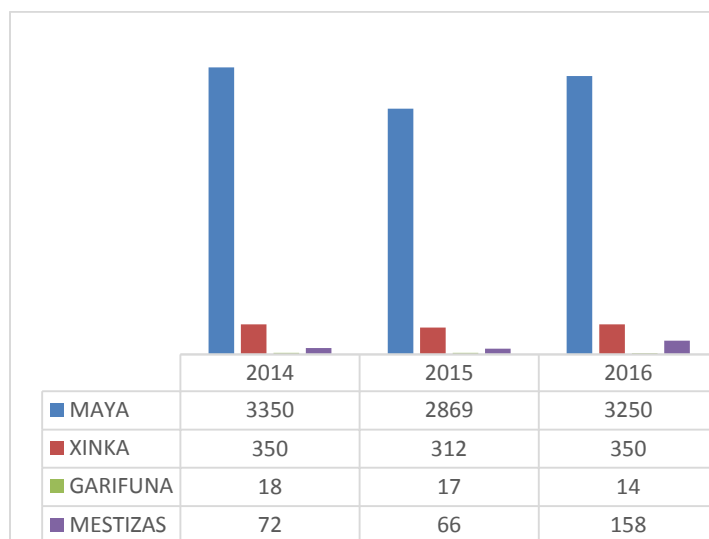
**Recursos Financieros:**

- 2015: Q.16,009,000 millones
- 2016: Q.16,000,000 millones

**Defensoría de la Mujer Indígena**

AÑOS REPORTADOS	POBLACION DE MUJERES ATENDIDAS																								Total de casos			
	COMUNIDADES LINGUISTICAS																							Puebl o MAYA		Pue blo Xink a	Pue blo Gari funa	Pue blo Ladi no/
	Q'EQCHI'	K'ICHE'	KAQCHIKEL	ACHI	POQOMCHI'	AWAKATEKA	MAM	JAKALTEKO / POPTI	CHUJ	Q'ANJOB'AL	CHALCHITEKO	POQOMAM	TZ'UTUJIL	USPANTEKO	CHORTI'	IXIL	SIPAKAPENSE	AKATEKO	ITZA'	MOPAN	SAKAPULTEKO	TEKTIKEKO	TOTAL Comunidades lingüísticas					
<b>2014</b>	846	1301	319	195	50	5	444	0	2	30	3	7	6	8	17	62	28	2	2	13	10	0	3350	350	18	72	<b>3790</b>	
<b>2015</b>	638	1158	410	239	77	17	214	4	3	14	5	2	12	2	24	19	0	3	3	3	6	23	2869	312	17	66	<b>3513</b>	
<b>2016</b>	749	1059	406	190	30	19	581	6	6	33	7	60	11	1	36	8	27	3	4	6	7	1	3250	350	14	158	<b>3772</b>	

Información proporcionada por la DEMI



Información proporcionada por la DEMI

La información proporcionada está desagregada por grupo étnico, explicando que los delitos por los que fueron atendidas las víctimas son: negación de asistencia económica, violencia contra la mujer, violación, amenazas, faltas contra las personas y agresión sexual.

**2.3.- No estatales**

2.3.1 Fundación Sobrevivientes. La Fundación Sobrevivientes es una ONG localizada en Guatemala que tiene por objeto proporcionar acceso a apoyo emocional, social y legal a mujeres víctimas de

violencia que buscan justicia y protección. La asociación es integrada por mujeres sobrevivientes de violencia. Fue fundada en 2003 por Norma Cruz, activista por los derechos de las mujeres.

Según el Departamento de Estado de los Estados Unidos, sólo en 2007, Sobrevivientes ayudó a encontrar, procesar, y condenar a 30 personas acusadas de asesinar a mujeres.<sup>6</sup> La ONG funciona como un albergue para las víctimas.<sup>7</sup> La Fundación Sobrevivientes también lucha para proteger a las madres cuyos bebés son robados: primer eslabón de una cadena de suministro ilegal y lucrativo para las adopciones internacionales. Sobrevivientes ha dado voz a víctimas de violencia doméstica y de abuso sexual y a las familias de mujeres asesinadas.

**Objetivo:** Erradicar cualquier forma de violencia contra las mujeres, luchando contra la impunidad y brindando a las víctimas apoyo legal, consejería y programas especiales que les ayuden a tener una vida mejor.

**Servicios que presta:**

- Realizar incidencia a través de la propuesta y planteamientos en los temas de seguridad, legislación, acceso a la justicia, que contribuya a creación de políticas públicas tendientes a prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y la niñez.
- Acompañar a las mujeres y menores, víctimas de violencia, en la búsqueda de justicia y contribuir a mejorar su desarrollo físico, psíquico, social a través de la asistencia integral.
- Seguimiento al cumplimiento de los compromisos internacionales, en materia de los derechos humanos de la mujer y del niño, y la eliminación de la violencia contra la mujer y la infancia.
- Divulgación y educación del público

La Fundación Sobrevivientes está integrada por profesionales especializados: abogados, psicólogos, trabajadores sociales, que brindan atención en los siguientes casos: atención primaria jurídica, atención psicológica, atención social, atención jurídica civil y penal y casa refugio.

Los casos civiles que atiende son: Juicio oral de pensión alimenticia, Juicio ejecutivo en la vía de apremio y ejecutivo común para cobro de pensiones alimenticias atrasadas y divorcios voluntarios.

Los casos penales que atiende son: delitos contra la integridad de mujeres, niñez y adolescencia, muerte violenta de mujeres, femicidio, violencia sexual y trata de personas en su manifestación de explotación sexual contra niñez y adolescencia.<sup>8</sup>

Cuenta con un centro que ofrece: Servicios legales, Consejería, y Asistencia primaria en crisis. Además cuenta con un refugio destinado a todas aquellas personas que lo necesiten, respetando la diversidad en todas sus expresiones. Se da a las víctimas las herramientas para su fortalecimiento como su primer paso a su recuperación y el comienzo de una vida mejor.

Su sede está ubicada en la 12 calle 11-63 zona 1, ciudad de Guatemala, Teléfono: 2245-3000.

---

<sup>6</sup> <http://www.sobrevivientes.org/servicios.html>

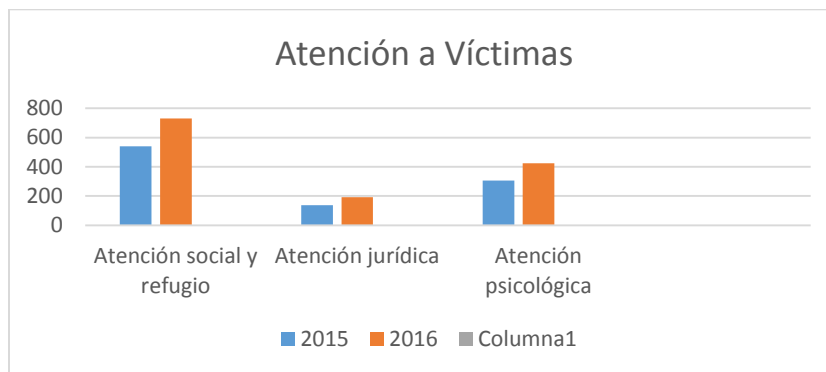
<sup>7</sup> Ibid

<sup>8</sup> <http://www.sobrevivientes.org/servicios.html>

**Requisitos para acceder al servicio:** Presentación de denuncia o solicitud por la parte interesada.

**Recursos Financieros:**

- 2015: Q.6,000,000 millones
- 2016: Q.6,000,000 millones



Elaboración propia

### 2.3.2 Fundación Myrna Mack

La Fundación Myrna Mack<sup>9</sup>, creada en 1993, trabaja en la elaboración de estudios y propuestas orientadas a impulsar la lucha contra la impunidad, la construcción del Estado de Derecho en Guatemala, y la consolidación de la paz y la democracia. Es un actor político y social, reconocido por su lucha contra la impunidad y sus aportes a la construcción del Estado Democrático de Derecho en Guatemala.

**Objetivo:** Contribuir a la construcción del Estado Democrático de Derecho en Guatemala. Específicamente, sus objetivos son:

- Promover la transformación del sistema de justicia.
  - Promover la implementación de la seguridad democrática.
  - Promover el ejercicio de ciudadanía en justicia y seguridad democrática.
  - Promover la construcción del pensamiento político crítico y democrático.
- Promover la reflexión, expresión cultural y simbólica, del posicionamiento social, principios y valores institucionales.

**Servicios:** Sus líneas de trabajo son las siguientes: justicia, seguridad democrática, participación ciudadana, política y cultural. Orienta jurídicamente a personas que los soliciten.

Su sede está ubicada en la 2da. Calle 15-15 Zona 13, ciudad de Guatemala.

**Requisitos para prestar el servicio:** Presentación de solicitud por la parte interesada.

**Recursos Financieros:** No cuenta con información pública sobre este aspecto

<sup>9</sup> [http://www.myrnamack.org.gt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=8&Itemid=252](http://www.myrnamack.org.gt/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=252)

### **2.3.3 Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG)**

Su objetivo es generar y fortalecer procesos de empoderamiento, promoción y defensa de los derechos humanos para contribuir a la construcción de una sociedad menos excluyente.

Cuenta con profesionales especializados en las áreas de trabajo: Cultura de Paz, Defensa de la Dignidad Humana y Reconciliación.

En el Área de Cultura de Paz, impulsan procesos de educación y promoción para el abordaje de la memoria histórica, derechos humanos y educación para la paz.

En el Área de Defensa de la Dignidad Humana, generan procesos de denuncia, litigio estratégico, incidencia y participación en redes, contribuyendo al empoderamiento de los actores, para la defensa de sus derechos humanos, esto incluye orientación social y jurídica, de manera gratuita.

En el Área de Reconciliación, facilitan procesos de reconciliación individual, familiar y grupal, en virtud de los daños ocasionados a la población por el conflicto armado interno.<sup>10</sup>

### **2.3.4 Centro de Acción Legal de Derechos Humanos (CALDH)**

Es una organización no gubernamental de derechos humanos, que en el marco de la construcción de la paz, promueve y defiende sin discriminación, los derechos humanos de personas y grupos. Para ello, desarrolla procesos de capacitación, organización, asesoría jurídica, acompañamiento, movilización e incidencia política, que conduzcan al fortalecimiento del estado democrático de derecho.

Sus acciones se basan en: promoción de la organización social, asesoría gratuita y acompañamiento legal a organizaciones sociales, víctimas y seguimiento de casos paradigmáticos, demanda de aplicación de justicia y fiscalización del sistema de justicia y sus procesos, educación y formación, coordinación interinstitucional, incidencia en políticas públicas y en el marco jurídico nacional.<sup>11</sup>

### **2.3.5 Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Es el instituto de formación, aplicación y capacitación de la Universidad de San Carlos, orientado a prestar asesoría jurídica gratuita a personas de escasos recursos económicos, en respuesta a necesidades de tipo penal, civil, laboral, psicológica y de trabajo social que les permita el desarrollo pleno de sus facultades civiles y el respeto a sus derechos humanos.

También presta orientación psicológica gratuita a personas víctimas de violencia intrafamiliar y cuenta además con el proyecto de Escuela para Padres.

Los servicios que presta el Bufete lo hace a través de estudiantes de la carrera de derecho que son capacitados y asesorados por profesionales del derecho en las áreas civil, penal y laboral.

---

<sup>10</sup> <http://www.odhag.org.gt/02areas.htm>

<sup>11</sup> <http://www.caldh.org/>

Los casos que atiende son: declaraciones juradas, legalizaciones, pensión alimenticia, rectificación de partidas, asientos extemporáneos de partida de nacimientos, carta poder, cambio de nombre, divorcios voluntarios, paternidad y filiación, juicio de relación familiar, ejecutivos en la vía de apremio, conciliaciones, incidente de embargo y diligencias voluntarias de interdicción.

### **2.3.6 Bufete Popular de la Universidad Rafael Landívar**

Es el centro de práctica y la unidad de responsabilidad social y académica de la Universidad Rafael Landívar que presta asesoría jurídica gratuita a personas de escasos recursos económicos en las áreas: penal, civil y laboral.

En el área civil atiende juicio oral de alimentos, diligencias voluntarias, divorcios y medidas de seguridad de personas. En el área laboral atiende juicio ordinario por despidos, post mortem y trámites de seguridad social.

Este Bufete es el centro de práctica de los estudiantes de los últimos grados de la carrera de ciencias jurídicas y sociales.<sup>12</sup>

### **2.3.7 Bufete Popular de la Universidad Mariano Gálvez**

Este Bufete presta servicios de asesoría jurídica gratuita a personas de escasos recursos económicos en los casos civiles, familiares, vía de apremio, ordinarios, orales, sumarios, ejecutivos y voluntaria. Los casos son atendidos por estudiantes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales a partir del décimo ciclo, siendo asesorados y supervisados por profesionales del derecho.<sup>13</sup>

## **2.4.- Experiencias exitosas y/o buenas prácticas**

En Guatemala se ha instalado un sistema de justicia especializada que muestra avances en facilitar el acceso a la justicia en los delitos de femicidio, a partir de la Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer y la Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, pues abren la puerta para que las mujeres puedan en condiciones de igualdad y bajo todas las garantías procesales, acceder a la justicia.

El Acuerdo interinstitucional de Actuación en la Atención de Víctimas de Violencia Sexual y/o Maltrato, suscrito por el Ministerio Público, la Procuraduría General de la Nación, el Instituto Nacional de Ciencias Forenses, el Organismo Judicial y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, al cual se adhirió la Procuraduría General de la Nación y la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas en el año 2013, constituye un avance importante para la protección de las víctimas, pues a través de este Acuerdo las instituciones signatarias se comprometieron a establecer protocolos de atención para las víctimas para garantizar sus derechos y prevenir la revictimización.

La Defensoría de la Mujer Indígena cuenta con un Protocolo de Atención Integral a las mujeres víctimas de los 4 pueblos: maya, garífuna, xinca y ladina; a quienes se les brinda atención integral en sus comunidades, capacitándoles sobre las rutas de denuncia y sus derechos como víctimas.

---

<sup>12</sup> <http://principal.url.edu.gt/index.php/academia/bufete-popular>

<sup>13</sup> <https://derecho.umg.edu.gt/>

La Fundación Sobrevivientes brinda asistencia jurídica a víctimas dentro de procesos penales y civiles, atendidas por personal especializado.

El Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presta asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos económicos, en casos civiles: declaraciones juradas, legalizaciones, pensión alimenticia, rectificación de partidas, asientos extemporáneos de partida de nacimientos, carta poder, cambio de nombre, divorcios voluntarios, paternidad y filiación, juicio de relación familiar, ejecutivos en la vía de apremio, conciliaciones, incidente de embargo y diligencias voluntarias de interdicción. Asimismo cuenta con Bufete en el municipio de Amatitlán, del departamento de Guatemala, en el cual se atienden los mismos casos de manera gratuita.

La Secretaria contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata cuenta con 3 albergues para la protección de víctimas y está en proceso la elaboración de su protocolo de atención integral a víctimas.

Se creó la Política Pública contra la Trata de Personas, 2014-2024, con el objeto de promover acciones y articular esfuerzos institucionales para protección de las víctimas de trata.

En el año 2015 se crearon dos agencias fiscales en los hospitales nacionales: Roosevelt y San Juan de Dios, para prestar atención inmediata a víctimas de delitos sexuales.

Se está desarrollando el proceso para la creación del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Decreto No. 21-2016.

La Corte Suprema de Justicia crea mediante el Acuerdo 1-2010, el Juzgado de Primera Instancia Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer y el Tribunal de Sentencia Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer del departamento de Guatemala, los cuales tendrán competencia territorial en ese departamento y sus atribuciones son las que señalan el Código Procesal Penal y la Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer.

Se crea el Modelo de Atención Integral –MAI- para atender de manera prioritaria a la víctima de casos graves de delitos sexuales y maltrato.

La PDH monitorea el proceso de implementación de protocolos de atención a víctimas en el año 2015.

### **3. Conclusión:**

#### **3.1- Análisis de la estructura institucional y su coordinación/efectividad**

El Instituto de la Defensa Pública Penal cuenta con una Unidad de Asistencia Legal Gratuita para las víctimas y sus familiares, a través de la cual se presta un modelo de atención integral que consiste en atención inicial, asesoría legal gratuita, procedimiento interno de asignación, seguimiento legal, apoyo psicológico, apoyo social, asistencia integral y asistencia telefónica a través del centro de atención permanente de llamadas al número 1571.

Los tipos de violencia que atiende el IDPP son: física, sexual, psicológica y económica.

Para la realización de su trabajo coordina acciones con el Ministerio Público, Organismo Judicial, Policía Nacional Civil, entre otros, asimismo con las organizaciones que atienden víctimas cuando requieren de su intervención.

De conformidad con el Acuerdo Interinstitucional para la atención a víctimas, las instituciones signatarias han implementado protocolos de atención al interior de sus instituciones y se coordinan entre sí para prestar una atención integral a las víctimas de violencia sexual.

El Ministerio Público cuando recibe una comunicación de los hospitales sobre delitos sexuales, se constituye en el lugar, entrevista a la persona que atendió a la víctima, custodia y traslada las muestras al Instituto Nacional de Ciencias Forenses –INACIF- para el peritaje respectivo, solicitándole a esta institución el reconocimiento clínico y en su defecto la evaluación del expediente clínico, requiriéndole que el personal médico acuda al hospital donde está internada la víctima para su evaluación.

Cuando el MP conoce de un caso de delitos sexuales contra niñez o adolescencia, debe constituirse en un término de dos horas, según la Instrucción General Número 02-2013 de la Fiscalía General.

Actualmente el MP cuenta con dos agencias fiscales en los hospitales nacionales: Roosevelt y San Juan de Dios.

Los casos de investigación de delitos sexuales y maltrato contra niñez y adolescencia son atendidos por la Fiscalía de la Mujer. Para la atención victimológica cuenta con oficinas de atención a la víctima en cada Fiscalía Distrital o Municipal.

El MP ha instalado un Modelo de Atención Integral denominado MAI, a través del cual se atiende de manera prioritaria a la víctima de casos graves, entre estos los de violencia sexual y maltrato a menores de edad, contando para ello con equipos de trabajo multidisciplinario.

La Procuraduría General de la Nación acude al centro asistencial donde se encuentre la niñez o adolescente víctima de maltrato, entrevistando a la trabajadora social para obtener información, coordinando con el MP y el INACIF para dicha entrevista, asimismo gestionando el egreso de la víctima para iniciar el proceso de medidas de protección, coadyuvando con el MP en la investigación.

Actualmente la PGN tiene en proyecto la elaboración de un reglamento para regular los servicios de representación a niñez y adolescencia.

La Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, asesora y recomienda a las instituciones del sector justicia, sobre las acciones a realizar en la lucha por garantizar los derechos de las personas que son víctimas de trata para prestarles una atención integral.



La SVET denuncia ante el MP los casos constitutivos de violencia sexual o maltrato del cual tenga conocimiento.

La SVET ha implementado clínicas especializadas de atención integral a las víctimas de violencia sexual que realiza el Ministerio de Salud y capacita al personal del mismo; asimismo, monitorea la atención que se da a las víctimas en estas clínicas.

La SVET cuenta con un programa de capacitación sobre violencia sexual el cual es coordinado con el Ministerio de Salud Pública, para capacitar al personal de los hospitales nacionales.

Asimismo la SVET cuenta con albergues para protección de víctimas los cuales se encuentran saturados pues solo tienen capacidad para 35 personas; la escasez presupuestaria y de personal no les permite prestar una atención integral.

La SVET participa en la Mesa Intersectorial para la atención a víctimas y conforma la Mesa Técnica Multisectorial de Apoyo a la Prevención de la Violencia Sexual, Explotación y Trata.

La Procuraduría de los Derechos Humanos cuando recibe denuncias de víctimas de violencia sexual o maltrato da aviso al Ministerio Público y Procuraduría General de la Nación, asimismo, monitorea las acciones que realizan las instituciones signatarias del Acuerdo Interinstitucional a víctimas, presentando informes sobre el avance o las limitaciones en la implementación del mismo.

Es importante resaltar que la PDH atiende los casos de violencia sexual dándoles solamente la orientación jurídica, pues por ser constitutivos de delitos, los casos son remitidos al MP, para su investigación.

La Defensoría de la Mujer Indígena atiende a mujeres víctimas de los 4 pueblos: maya, xinca, garífuna y ladino, cuenta con núcleos de atención integral y coordina con la Policía Nacional Civil y OJ en los casos que atiende.

La DEMI coordina con otras instituciones a través de la mesa intersectorial contra la trata de personas y la Comisión de Apoyo y Seguimiento para el Fortalecimiento del Sector Justicia. Canaliza sus casos al MP y al Instituto de la Defensa Pública Penal y presta asesoría jurídica gratuita así como acompañamiento a la víctima en el proceso penal.

Asimismo, la DEMI tiene convenios con el Registro Nacional de las Personas para la exoneración de pagos de los documentos que las víctimas necesitan; también hay convenios con el MP para el fortalecimiento de algunos temas como: violencia contra la mujer, pensiones alimenticias, reconocimiento de preñez, albergos provisionales, mendicidad y faltas contra las personas.

La DEMI apoya a las víctimas dándoles capacitación en sus comunidades, empoderándolas en sus derechos y procurando la reparación digna.

Ministerio de Gobernación, a través de la Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia cuenta con un proyecto que brinda atención psicológica a estudiantes que presenten problemas de abuso físico, verbal, psicológico, violación sexual o a los derechos fundamentales del ser humano, detectados y referidos por Directoras, Directores, Maestras, Maestros, de niñas, niños y adolescentes, de la comunidad y establecimientos educativos en ambas jornadas, a nivel pre-primario, primario, y medio (Ciclo básico y diversificado), en los establecimientos en donde se encuentra instalado el Programa Escuelas Seguras, a los estudiantes afectados se les brindará una atención integral, involucrando a los

padres de familia y autoridades vinculantes en el proceso, orientando a los maestros para que los apoyen en su estado emocional y de aprendizaje dentro de las aulas.

Todas las acciones son realizadas en coordinación con monitores de escuelas seguras, Policía Nacional Civil y Ministerio de Educación, contando para ello con lineamientos específicos y una boleta de registro de información.

La Oficina de Atención a la Víctima de la PNC cuenta con una ruta de atención a través de la cual brinda atención inicial a personas víctimas, tiene procedimientos para recepción de denuncia, acompañamiento a personas víctimas de delitos para la solicitud de medidas de seguridad ante autoridades judiciales, acompañamiento a víctimas a los centros de salud e instituciones del sector justicia, acompañamiento para ejecución de órdenes judiciales o medidas de seguridad, informe a órganos judiciales, derivación para el seguimiento interinstitucional, registro y estadística de casos.

La Corte Suprema de Justicia crea mediante el Acuerdo 1-2010, el Juzgado de Primera Instancia Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer y el Tribunal de Sentencia Penal de Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer, mediante los cuales se atiende a las mujeres víctimas de delitos sexuales. Cuenta con Juzgados de turno para prestar una atención permanente.

En la Comisión Nacional para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia se tiene una coordinación con las instituciones del sistema de justicia y se realizan informes sobre su funcionamiento y se facilita el diálogo interinstitucional para fortalecer el acceso a la justicia y el estado de derecho.

La Fundación Sobrevivientes presta servicios de atención jurídica gratuita a víctimas, así como atención emocional y social a mujeres sobrevivientes de violencia.

La Fundación Myrna Mack presta orientación jurídica gratuita a víctimas y acompañamiento en juicio en casos específicos como Diario Militar y el caso Mérida Escobar.

Una limitante que tienen las Instituciones del sistema judicial para que las víctimas puedan acceder a atención integral y de calidad, es el desconocimiento de la víctima sobre las rutas de atención debido a que la divulgación de los derechos de las víctimas no es efectiva, en tanto que, las instituciones no cuentan con personal suficiente y especializado para promover estos derechos, la ruta de atención y con ello fortalecer su capacidad de denuncia.

Es determinante que las diligencias investigativas que el Ministerio Público y la Policía realicen en el transcurso del proceso penal, se realicen en los plazos establecidos, aplicando el Protocolo de atención a víctimas de violencia, garantizando el servicio forense, de tal manera que se agilicen los procesos y se evite la revictimización.

Quien realiza la entrevista debe ser personal especializado con capacidades de comunicación, mostrando respeto hacia la víctima e interés en su caso, por lo que las instituciones receptoras de denuncia deben pasar por un proceso de fortalecimiento para prestar una atención que garantice la no revictimización.

Las instituciones del sistema de justicia deben adecuar sus procedimientos a las necesidades de las víctimas, proporcionándoles información sobre el progreso del caso denunciado, prestando asistencia integral durante todo el proceso, lo que hace necesario fortalecer los núcleos de atención que poseen.

### **3.2- Análisis de estadísticas y conclusiones sobre los resultados obtenidos por las instituciones**

De la información estadística proporcionada puede destacarse que el Ministerio de Gobernación tuvo mayor número de atención de casos en 2015 que en 2016 y que el mayor porcentaje fue por violencia física.

El Instituto de la Defensa Pública Penal presenta un aumento de denuncias en 2016 en relación con el año 2015 y el mayor número de denuncias fue por violencia física.

El Ministerio Público presenta un mayor número de denuncias en casos de maltrato a menores, seguido de violación sexual; igualmente los presenta la Procuraduría General de la Nación.

De la información estadística general que presenta la Secretaría contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, la institución que registra el mayor número de atención de casos de violencia es el Ministerio Público.

La Procuraduría de los Derechos Humanos presenta el mayor número de casos atendidos sobre violación a los derechos de la niñez y adolescencia, seguido de violación a los derechos de la mujer.

La Fundación sobrevivientes registra su mayor número de casos atendidos en 2016 en relación con el año 2015, siendo la atención y social y refugio, los casos más atendidos, seguidos de atención psicológica.

La Defensoría de la Mujer Indígena presenta un aumento de denuncias en 2016 en relación con los años 2014 y 2015 y la mayoría de personas denunciadas en más de un 90% son mujeres mayas.

La Fundación Myrna Mack no presenta datos estadísticos, por carecer de registros.

La Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer ha provocado cambios en el sistema de justicia que se evidencian en el aumento de la capacidad de denuncia en los delitos de género, lo que ha desbordado la capacidad de atención y respuesta de las instituciones del Estado que atienden estos casos provocándose con ello altas tasas de impunidad.

#### **Conclusiones:**

- El Instituto de la Víctima, constituido mediante el Decreto Legislativo 21-20016 del Congreso de la República, se podría considerar un **núcleo de atención a víctimas por excelencia**, ya que tiene como función principal la atención integral a víctimas (en el ámbito jurídico y victimológico) de delitos contemplados en todos los cuerpos normativos del país; lo cual viene a constituir un importante avance de modelo de tratamiento y atención a víctimas a nivel centroamericano.
- Debido a imprecisiones en la redacción de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, y falta de voluntad de la mayor parte de actores de la sociedad civil llamados a formar parte del Consejo del Instituto de la Víctima, este aún no ha podido ser implementado. Para tales efectos se conformó la Secretaría Técnica para la Implementación del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, la cual está dando seguimiento a la implementación del Instituto de la Víctima. Se estima que con el proyecto de reformas a la Ley del Instituto de la Víctima, en alrededor de 3 a 4 meses, el Consejo quedará formalmente integrado para continuar con los demás pasos establecidos para el nombramiento del Director del Instituto e inicio de funciones del mismo.
- La Defensoría Legal Gratuita, del Instituto de la Defensa Pública Penal (IDPP), es la principal institución que provee servicios gratuitos de protección (integrales) a víctimas en Guatemala.

Sin embargo, esta unidad dejará de prestar estos servicios cuando transcurran 6 meses de haber iniciado funciones el Instituto de la Víctima.

- El sistema de administración de justicia no es inclusivo con el sistema de justicia de los pueblos indígenas, por lo que la legislación debe revisarse y acoplarse tomando en cuenta la cosmovisión de los pueblos y sus referencias de buenas prácticas.
- Se necesita de un verdadero protagonismo del sistema de justicia para la solución de los conflictos sociales en vías de consolidar el sistema democrático y de derecho.
- Los trámites son aún engorrosos por la cultura escrita del anterior sistema procesal lo que provoca retraso en la administración de justicia y se termina revictimizando a la víctima.
- No existe una evaluación efectiva del proceso penal y del impacto en cuanto a los beneficios que la población espera.
- Es de hacer notar en cuanto a fortalezas del sistema, que con la creación de la Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer y la Ley para la Atención Integral de las Víctimas, se han aumentado las facultades y funciones de la víctima para que pueda ser protagonista en el procedimiento otorgándole mecanismos para influir o determinar la solución que el Estado le dará a un conflicto.
- Se han establecido mecanismos de atención, a través de los cuales las víctimas de violencia sexual pueden tener acceso a protección y atención judicial e identificar los vacíos en su aplicación.
- Se ha Identificado alianzas estratégicas de las instituciones del sector justicia para crear protocolos de atención a las víctimas de violencia sexual y otras formas de violencia hacia la mujer, lo que indica que hay una tendencia evolutiva hacia la protección de los derechos de las víctimas.
- Prevalen las dificultades y obstáculos ante la aplicación de normas jurídicas y administrativas en relación a la violencia sexual, debido al desconocimiento de los protocolos de atención por parte de los operadores.
- La escasez presupuestaria y de personal figuran como limitantes que tienen las Instituciones del sistema judicial, para que las víctimas puedan acceder a atención integral y de calidad, pero también para que se les capacite para conocer sus derechos dentro del proceso y los mecanismos legales de protección.
- A través de la coordinación interinstitucional, el sistema de justicia ha abierto espacios que posibilitan la reforma a los marcos jurídicos y la aplicabilidad de convenios y tratados internacionales, la creación de políticas públicas y protocolos de atención a las víctimas.

### **3.3 Recomendaciones:**

- Mejorar el sistema de registro de casos para realizar un monitoreo y evaluación efectiva de la atención a víctimas para conocer el número de víctimas ingresadas al sistema de justicia.
- Instaurar un intercambio de datos estadísticos entre las instituciones del sistema de justicia para promover acciones que innoven y mejoren la atención a víctimas.
- Promover una atención con pertinencia cultural y lingüística.
- Fortalecer los procesos de planificación de las instituciones del sistema de justicia para mejorar los registros de atención.
- Promover acciones con el objeto de lograr la independencia judicial.
- Fortalecimiento de los núcleos de atención a víctimas de las instituciones del sistema de justicia.

- Fortalecimiento de las capacidades institucionales por medio de capacitación constante al personal del sistema de justicia, respecto del enfoque victimológico, escucha responsable y atención digna a las víctimas.
- Fortalecer la promoción y divulgación de la Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer, la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas y las reformas procesales penales en beneficio de la víctima.
- Que las instituciones del sistema de justicia implementen procesos de capacitación dirigidos a la población para que ésta conozca el enfoque victimológico, fortalezca su capacidad de denuncia y pueda intervenir en el proceso penal para garantizar su acceso a la justicia y una reparación digna.
- Promover y divulgar la Creación del Instituto Nacional de Atención a Víctimas.
- Promover acciones que conlleven a la deconstrucción de patrones socioculturales que propician la violencia, en especial hacia los grupos vulnerabilizados.

Fortalecer la capacidad de denuncia para que los casos de embarazos de niñas y adolescentes sean conocidos por los órganos jurisdiccionales pues aún predomina en los análisis y tratamiento de casos de violencia sexual, estereotipos machistas que normalizan el embarazo de las mismas bajo la premisa del consentimiento de la niña o adolescente y de su entorno familiar.

## **Anexos**

### **I. Sistema de fuentes (Constitución, tratados vigentes, leyes y otra normativa)**

#### **Constitución Política de la República de Guatemala**

La Constitución Política de la República de Guatemala<sup>14</sup> establece: en el artículo 1. Protección a la persona y a la familia y en el artículo 2, la obligación del Estado de garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona. Otros derechos contemplados son la protección de la vida, la integridad de la persona, así como su libertad e igualdad de derechos, en los artículos 3 y 4 respectivamente.

Los artículos 12, 14 y 28, 29, 30 y 31 establecen el derecho de defensa, presunción de inocencia y publicidad el proceso, derecho de petición, libre acceso a tribunales publicidad de los actos administrativos, acceso a archivos y registros estatales.

El artículo 44 amplía el catálogo de derechos y garantías, al establecer que la Constitución no excluye otros derechos, que aunque no figuren expresamente en ella, son inherentes a la persona humana.

El artículo 45 preceptúa la legitimidad para que toda persona pueda presentar denuncia para defensa de los derechos y garantías que la constitución establece.

El artículo 46 establece la Preeminencia del Derecho Internacional, sobre el derecho interno en materia de derechos humanos.

#### **Ley de Amparo, Exhibición Personal e Inconstitucionalidad de las Leyes, Decreto Número 1-86**

Artículo 1. Establece como objeto de la Ley<sup>15</sup>, desarrollar las garantías y defensas del orden constitucional y de los derechos inherentes a la persona; asimismo el artículo 10 contiene el derecho de solicitar amparo cuando una persona se encuentra en una situación de riesgo, una amenaza, restricción o violación a los derechos humanos.

El artículo 25 establece que el Ministerio Público y el Procurador de los Derechos Humanos, tienen legitimación activa para interponer amparo a favor de personas que lo soliciten o que se les haya vulnerado un derecho. El artículo 82 establece el Derecho a la exhibición personal y el artículo 116, contiene la Inconstitucionalidad de las leyes en casos concretos.

#### **Código Penal Decreto 17-73**

Este código no contiene normativa de protección a la víctima.

#### **Código Procesal Penal Decreto 51-92**

Este código contiene garantías procesales como respeto a los derechos humanos (artículo 16); derecho de defensa, artículo 20; igualdad en el proceso, artículo 21; los derechos establecidos en este Código y la Constitución pueden hacerse valer por sí o por su defensor, artículo 71.

El querellante legalmente acreditado podrá intervenir en la audiencia a continuación del fiscal, las partes no podrán oponerse a la presencia del querellante en la misma, artículo 82, inciso 7.

---

<sup>14</sup> Constitución Política de la República de Guatemala

<sup>15</sup> Ley de Amparo, Exhibición Personal e Inconstitucionalidad de las Leyes, Decreto Número 1-86

El Artículo 116 establece que el Querellante adhesivo podrá provocar la persecución penal o adherirse a la ya iniciada por el Ministerio Público, mismo derecho podrá ser ejercido por cualquier ciudadano o asociación de ciudadanos contra funcionarios o empleados públicos. El querellante podrá siempre colaborar y coadyuvar con el fiscal en la investigación de los hechos.

El Artículo 117 preceptúa que el agraviado se le denomina a: a) la víctima afectada por la comisión del delito; b) al cónyuge, a los padres y a los hijos de la víctima, y a la persona que convive con ella en el momento de cometerse el delito; c) a los representantes de una sociedad por los delitos cometidos contra la misma y a los socios respecto a los cometidos por quienes la dirijan, administren o controlen; y, d) las asociaciones en los delitos que afecten intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la asociación se vincule directamente con dichos intereses.

Asimismo contiene los derechos del agraviado, respecto a ser informado sobre sus derechos, recibir atención médica, psico-social, ser escuchada por el Ministerio Público, a ser informado de las decisiones fiscales y judiciales, e invitado a las audiencias, a recibir resarcimiento y/o reparación, a recibir protección cuando su integridad física corra peligro, a que existan mecanismos que disminuyan los riesgos de victimización secundaria durante el proceso penal.

El Artículo 120 y 121 establecen la intervención del querellante por adhesión; el artículo 122, el Querellante exclusivo, asimismo los artículos 124, 297 y 298 se refieren a la reparación digna, al derecho de presentar denuncia y la denuncia obligatoria, respectivamente.

#### **Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito Decreto No. 21-2016**

Artículo 1. Objeto. Esta Ley tiene por objeto crear el Instituto de la Víctima con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho.

El Artículo 2, 3 y 4 contienen la descripción de víctimas, la garantía de atención integral a la víctima y sus derechos, respectivamente. Asimismo los artículos 30 y 31 legitiman la Red Nacional de Derivación Para la Atención a Víctimas de Delitos

Artículo 37. Se reforma el numeral 7, artículo 82 del Decreto 51-92 del Congreso de la República, Código Procesal Penal; igualmente el artículo 38. Se reforma el numeral 1 del artículo 117 del Código Procesal Penal; también el artículo 39 suprime el numeral 2 del artículo 117 y el artículo 40. Se reforma el artículo 118 del citado código, en beneficio de la víctima.

Artículo 44. Se reforma el artículo 19 del Decreto Número 22-2008 del Congreso de la República, Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer, estableciendo que el Estado tiene la obligación de brindar la asistencia legal en forma gratuita a la víctima y/o sobreviviente de violencia o a sus familiares, debiendo proporcionarles los servicios de un abogado o abogada, para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

#### **Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto Número 129-97**

Artículo 1. Creación. Se crea el Instituto de la Defensa Pública Penal, organismo administrador del servicio público de defensa penal, para asistir gratuitamente a personas de escasos recursos económicos.

### **Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra La Mujer, Decreto Número 22-2008**

Artículo 1. Objeto y fin de la ley<sup>16</sup>. La presente ley tiene como objeto garantizar la vida, la libertad, la integridad, la dignidad, la protección y la igualdad de todas las mujeres ante la ley, y de la ley, particularmente cuando por condición de género, en las relaciones de poder o confianza, en el ámbito público o privado quien agrede, cometa en contra de ellas prácticas discriminatorias, de violencia física, psicológica, económica o de menosprecio a sus derechos. El fin es promover e implementar disposiciones orientadas a la erradicación de la violencia física, psicológica, sexual, económica o cualquier tipo de coacción en contra de las mujeres, garantizándoles una vida libre de violencia.

El artículo 13 contiene la obligación del Estado de garantizar los derechos de la mujer que resulte víctima de cualquier forma de violencia.

### **Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto Número 9-2009**

Artículo 1. Objeto de la Ley<sup>17</sup>. La presente Ley tiene por objeto prevenir, reprimir, sancionar y erradicar la violencia sexual, la explotación y la trata de personas, la atención y protección de sus víctimas y resarcir los daños y perjuicios ocasionados.

El artículo 11 de esta ley contiene los derechos de las personas víctimas de trata.

### **Ley para la protección de sujetos procesales y personas vinculadas a la administración de justicia penal decreto Número 70-96**

ARTICULO I. Creación. Se crea el Servicio de protección de sujetos procesales y personas vinculadas a la administración de justicia penal, en adelante denominado "El Servicio de Protección que funcionará dentro de la organización del Ministerio Público".

### **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto 54-86**

Esta ley establece en su artículo 8 que el Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República y los Tratados y Convenciones Internacionales aceptados y ratificados por Guatemala; asimismo en el artículo 20 establece que el Procurador y los adjuntos tienen competencia para intervenir en caso de reclamo o queja sobre violaciones a los derechos humanos en todo el territorio nacional.

### **Protocolo de Atención Integral a víctimas de delito, Ministerio Público**

En el mes de noviembre de 2014, se dio a conocer públicamente el nuevo protocolo de Atención Integral a las Víctimas de Delito. Este incluye acciones para el tratamiento de víctimas del delito que acuden a las fiscalías del Ministerio Público para ser atendidas y auxiliadas legal y psicológicamente.

---

<sup>16</sup> Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra La Mujer, Decreto Número 22-2008

<sup>17</sup> Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto Número 9-2009



La nueva estrategia de acciones de atención integral a las víctimas del delito tiene como directriz proporcionar servicios profesionales especializados de calidad para las personas víctimas de un delito en general y en particular, a aquellas por su condición de edad, género, discapacidad o pertenencia étnica. Orienta la atención a la víctima resguardando la dignidad, confidencialidad y profesionalismo evitando la victimización secundaria o doble victimización. Las acciones del nuevo Protocolo de Atención a las Víctimas del Delito, se implementarán bajo los siguientes enfoques: Humanista, es decir que las acciones del Personal del Ministerio Público, así como de las instituciones de contacto, deben centrarse en la víctima y sus necesidades personales; respetando sus decisiones y fortaleciendo sus capacidades.

Garantizar los derechos a la vida, a la seguridad, a la protección, a la salud y atención de calidad, con miras a permitir que las víctimas se empoderen de sus derechos y los ejerzan libremente.

La perspectiva de género será utilizada como concepto analítico en la definición de los programas de seguimiento, referido a los significados, las relaciones y las identidades construidas socialmente como resultado de las diferencias biológicas entre hombres y mujeres, a fin de reducir los factores de vulnerabilidad que posibilitan la victimización de unos y otras.

#### **Acuerdos de Paz:**

Específicamente el Acuerdo sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas, siendo de cumplimiento obligatorio para el Estado en aplicación de la Ley Marco de los mismos, el promover una legislación que tipifique el acoso sexual como delito y considere como una agravante en la definición de la sanción de todos aquellos delitos cometidos contra la mujer indígena.

#### **Marco Jurídico Internacional**

##### **Declaración Universal<sup>18</sup>**

El artículo 7 establece la igualdad ante la ley y el Artículo 8 contiene que toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales.

##### **Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones**

60/147 Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005 Establece en el apartado VI. Trato de las víctimas. 10. Las víctimas deben ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos, y han de adoptarse las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico y su intimidad, así como los de sus familias. El Estado debe velar por que, en la medida de lo posible, su derecho interno disponga que las víctimas de violencias o traumas gocen de una consideración y atención especiales, para que los procedimientos jurídicos y administrativos destinados a hacer justicia y conceder una reparación no den lugar a un nuevo trauma. Asimismo en el apartado VII. Derecho de la víctima a disponer de recursos.

---

<sup>18</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos

## **Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las víctimas de delito y del Abuso de Poder**

Resolución 40-34 de la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas del 29 de noviembre de 1985.

En el anexo literal A, inciso 1, se establece la definición de víctima: se entenderá por víctima, las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidos lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones y omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

En el subsiguiente literal amplía la definición de víctima, a las personas que encajen dentro de la definición anterior, independientemente que se investigue, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador o la relación familiar que éste último tenga con la víctima. Incluye también a los familiares o dependientes inmediatos de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

### **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**

En el artículo 2 establece: párrafo 3. a) Toda persona cuyos derechos o libertades reconocidos en el presente Pacto hayan sido violados podrá interponer un recurso efectivo, aun cuando tal violación hubiera sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales.

### **Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial**

El artículo 6 establece: Los Estados partes asegurarán a todas las personas que se hallen bajo su jurisdicción, protección y recursos efectivos, ante los tribunales nacionales competentes y otras instituciones del Estado, contra todo acto de discriminación racial que, contraviniendo la presente Convención, viole sus derechos humanos y libertades fundamentales, así como el derecho a pedir a esos tribunales satisfacción o reparación justa y adecuada por todo daño de que puedan ser víctimas como consecuencia de tal discriminación.

### **Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes**

Artículo 14 establece: 1. Todo Estado Parte velará por que su legislación garantice a la víctima de un acto de tortura la reparación y el derecho a una indemnización justa y adecuada, incluidos los medios para su rehabilitación lo más completa posible. En caso de muerte de la víctima como resultado de un acto de tortura, las personas a su cargo tendrán derecho a indemnización.

2. Nada de lo dispuesto en el presente artículo afectará a cualquier derecho de la víctima o de otra persona a indemnización que pueda existir con arreglo a las leyes nacionales.

### **Convención sobre los Derechos del Niño**

El artículo 39 Establece: Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la reintegración social de todo niño víctima de: cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes; o conflictos armados. Esa recuperación y reintegración se llevarán a cabo en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño.

## **Carta de Organización de Estados Americanos<sup>19</sup>**

Establece que la OEA es un organismo regional para afianzar la paz y la seguridad de los Estados miembros.

Pertenecen a este sistema regional de protección de derechos humanos: la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

## **Carta Democrática Interamericana<sup>20</sup>**

Artículo 8 Cualquier persona o grupo de personas que consideren que sus derechos humanos han sido violados pueden interponer denuncias o peticiones ante el sistema interamericano de promoción y protección de los derechos humanos conforme a los procedimientos establecidos en el mismo.

## **Estándares de protección de Afrodescendientes en el Sistema Interamericano<sup>21</sup>**

Establece el compromiso de los Estados para asegurar a los afrodescendientes el acceso pleno y efectivo a la administración de justicia.

## **Comisión Interamericana**

Según el artículo 1, fue creada para promover la observancia y la defensa de los derechos humanos y servir como órgano consultivo de la Organización en esta materia.

**Estatuto de la Corte Interamericana de Derechos Humanos** (Aprobado mediante Resolución Nº 448 adoptada por la Asamblea General de la OEA en su noveno período de sesiones, celebrado en La Paz, Bolivia, octubre de 1979)

El artículo 1. Establece que la Corte Interamericana de Derechos Humanos es una institución judicial autónoma cuyo objetivo es la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

## **Declaración Americana**

Artículo 2 - Derecho de igualdad ante la Ley Todas las personas son iguales ante la Ley y tienen los derechos y deberes consagrados en esta declaración sin distinción de raza, sexo, idioma, credo ni otra alguna.

Artículo 18 - Derecho de justicia Toda persona puede ocurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos.

## **Convención Americana sobre Derechos Humanos**

El Artículo 1 establece la Obligación de los Estados Partes de Respetar los Derechos<sup>22</sup> y libertades de las personas; el artículo 8 reconoce las garantías judiciales; y el Artículo 11, la protección de la honra y de la dignidad.

El artículo 33 reconoce como órganos competentes a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

---

<sup>19</sup> [http://www.oas.org/dil/esp/afrodescendientes\\_manual\\_formacion\\_lideres\\_anexos.pdf](http://www.oas.org/dil/esp/afrodescendientes_manual_formacion_lideres_anexos.pdf)

<sup>20</sup> [http://www.oas.org/dil/esp/afrodescendientes\\_manual\\_formacion\\_lideres\\_anexos.pdf](http://www.oas.org/dil/esp/afrodescendientes_manual_formacion_lideres_anexos.pdf)

<sup>21</sup> Estándares de protección de Afrodescendientes en el Sistema Interamericano, OEA

<sup>22</sup> CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS (Pacto de San José)

## **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer**

Adoptada y abierta a la firma y ratificación, o adhesión, por la Asamblea General en su resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979; entrada en vigor: 3 de septiembre de 1981, de conformidad con el artículo 27 (1)

El artículo 2, inciso c) Establece la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales o competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva de la mujer contra todo acto de discriminación; y el Artículo 15 establece que los Estados Partes reconocerán a la mujer la igualdad con el hombre ante la ley.

### **Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer**

El Artículo 2 establece el derecho de las víctimas de una violación de un Estado parte a presentar comunicaciones para que se restablezcan sus derechos.

### **Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional**

El Artículo 1 establece que la Corte Penal Internacional estará facultada para ejercer su jurisdicción sobre personas respecto de los crímenes más graves de trascendencia internacional. Según el artículo 5 estos crímenes son: a) El crimen de genocidio; b) Los crímenes de lesa humanidad; c) Los crímenes de guerra; d) El crimen de agresión.

### **Protocolo de Palermo**

Este Protocolo tiene por objeto prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños.

## II. Instituciones que ofrecen otros servicios de atención a víctimas

### 1. Procuraduría General de la Nación

La Procuraduría General de la Nación (PGN) tiene a su cargo la función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales, así como también la representación constitucional del Estado dentro y fuera del territorio nacional sosteniendo los derechos de la Nación en todos los juicios en que fuera parte, promoviendo la oportuna ejecución de las sentencias que se dicten a su favor y otros, por cual es conocido como el *Abogado del Estado*.

La organización y funcionamiento de la entidad se rige por la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la Nación.

#### Objetivos estratégicos:

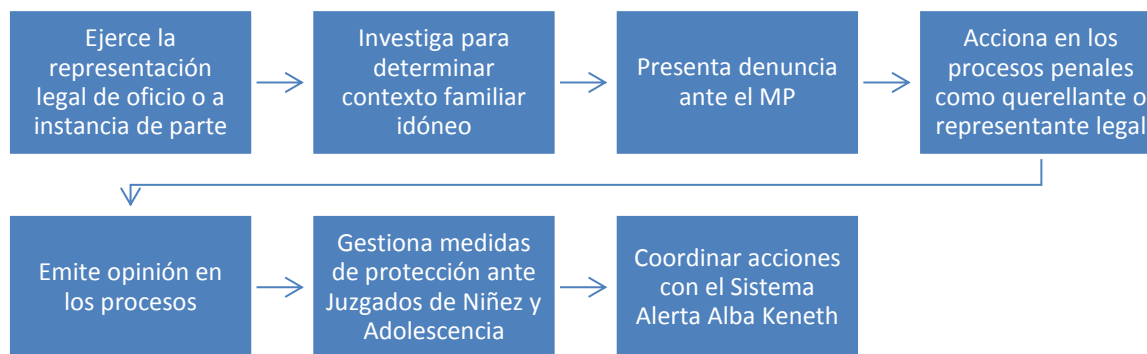
- Fortalecer el Estado de Derecho y la democracia protegiendo los bienes e intereses del Estado de acuerdo con el ámbito jurídico nacional.
- Proteger los derechos de la familia, especialmente los de la niñez y adolescencia, la mujer, adulto mayor y personas con capacidades diferentes.
- Brindar asesoría a los órganos y entidades del Estado.

#### Servicios que presta:

- Representar y sostener los derechos de la Nación en todos los juicios en que fuere parte.
- Intervenir, si así lo dispusiere el Ejecutivo y conforme a las instrucciones de éste, en los negocios en que estuviere interesada la Nación, formalizar los actos y suscribir los contratos que sean necesarios para tal fin.
- Representar a niños, niñas, adolescentes, personas de la tercera edad y personas con capacidades diferentes, ante cualquier tribunal de justicia, cuando no tienen representación.

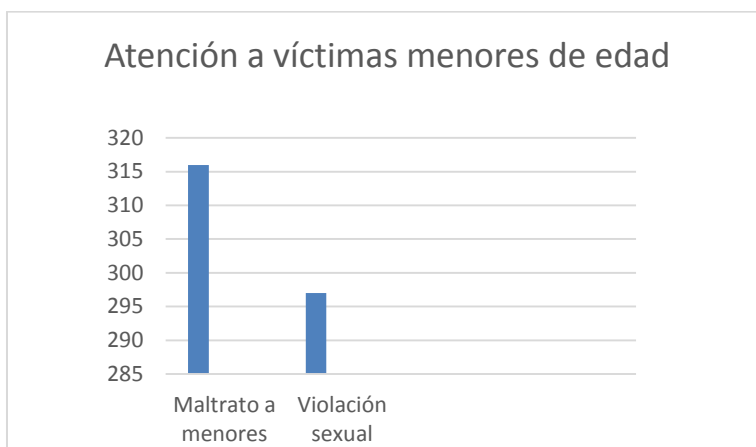
**Cobertura:** La PGN tiene cobertura a nivel nacional.

#### Ruta de Atención de la Procuraduría General de la Nación en casos de niñez y adolescencia



**Requisitos para acceder al servicio:**

Solicitud de las personas víctimas o de las instituciones del Estado, cuando se trate de representación del Estado o de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y con discapacidad, cuando no tuvieran representación.



Elaboración propia

Información del registro de denuncias de PGN a través de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia

## 2. Comisión Nacional para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento de la Justicia<sup>23</sup>

Esta Comisión forma parte de la denominada institucionalidad del Proceso de Paz al haber sido creada por medio del Acuerdo Gubernativo Número 221-97 (en esa época denominada Comisión de Fortalecimiento de la Justicia), según el compromiso que el Estado guatemalteco asumió en el numeral 15 del Acuerdo sobre Fortalecimiento del Poder Civil y Función del Ejército en una Sociedad Democrática, cuyo objetivo fue generar un informe sobre el funcionamiento del sistema de justicia.

A través del Acuerdo Gubernativo Número 310-2000 ha ampliado sus funciones para prestar asesoramiento y servicios a los organismos y entidades del Estado sobre el sistema de justicia.

**Objetivo Operativo:** Consolidar el rol de la CNSAFJ de acuerdo con la visión integral del informe “Una justicia para la Paz”, como un ente estatal facilitador del diálogo, análisis, coordinación y consenso, para el fortalecimiento y modernización del sector justicia.

**Objetivo Estratégico:** Fortalecer el sistema de justicia en su capacidad de respuesta a las demandas sociales de la población en materia de seguridad y justicia, a través de las propuestas de la CNSAFJ para el acompañamiento a las instituciones que lo integran y el seguimiento a las acciones que implementan.

**Mesas de trabajo:** Derechos humanos, excelencia profesional, acceso a la justicia de los pueblos indígenas, prevención del delito, monitoreo de gestión y acceso de las mujeres a la justicia.

**Integrantes:** Corte Suprema de Justicia, Ministerio Público, Ministerio de Gobernación, Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos, Policía Nacional Civil, Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad

<sup>23</sup> <http://comisiondejusticia.org/inicio/mision>

Rafael Landívar, Ciudadanos Notables, Coordinadora General CNSAFJ, e Instituto Nacional de Ciencias Forenses.

Su sede está ubicada en la 3ª. Calle 4-44 zona 10, Edificio Flacos, 2º. Nivel, ciudad de Guatemala.

**Servicios que ofrece:**

Fortalecimiento del sistema de justicia y elaboración de estudios o investigaciones que coadyuven para este fin.

**Requisitos para acceder al servicio:**

Solicitud de las instituciones que forman parte del sistema de administración de justicia, a través de sus mesas de trabajo.

**3. Policía Nacional Civil**

**A. Oficina de Derechos Humanos de la Policía Nacional Civil**

La oficina de Derechos Humanos promueve el respeto a los mismos como eje transversal de toda la actividad de la Policía Nacional Civil, para hacer efectiva su labor de y consolidar la confianza de la población en la sociedad guatemalteca. Entre las tareas que desempeña se encuentran el registro y canalización de las denuncias sobre presuntos casos de violaciones de derechos humanos cometidas por oficiales o agentes de la Policía.

**Servicios que presta:**

Los casos que atiende y registra la Oficina de Derechos Humanos son:

1. Violaciones por parte de la Policía de los Derechos Humanos de los ciudadanos/as garantizados en la Constitución y los Tratados Internacionales de los que Guatemala es parte.
2. Tratos indignos y abusivos de jefes de la Policía Nacional a subalternos

**Requisitos para acceder al servicio:**

Presentación de denuncia

**B. Oficina de Equidad de Género**

Esta oficina trabaja por la igualdad en la propia PNC, con funciones como la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres en la carrera policial, el impulso a acciones institucionales de equidad de género.

**Servicios que presta:**

- Atención de situaciones y casos de discriminación por razón de género, promoción de la participación de la mujer en la institución policial, etc.
- Asimismo, asesora a las oficinas de atención ciudadana de las comisarías de la PNC para mejorar la atención ante los casos de violencia intrafamiliar y sexual.
- En lo interno, registra además denuncias por hostigamiento y acoso sexual, refiere las denuncias a la Oficina de Responsabilidades Policiales (ORP), quienes asignan el caso a un equipo de trabajo, realiza un seguimiento de los casos y, finalmente, realiza el registro interno de los casos recibidos.

**Requisitos para acceder al servicio:**

Presentación de denuncia

#### **4. Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas**

Se crea la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas adscrita administrativamente a la Vicepresidencia de la República, la cual funcionará de acuerdo a lo establecido en el reglamento respectivo.

Su misión<sup>24</sup> es ser el ente rector, articulador y asesor en Guatemala para la prevención, atención, persecución y sanción de los delitos de violencia sexual, explotación y trata de personas.

##### **Servicios que presta:**

- a. Servir de órgano asesor y recomendar la realización de acciones a las distintas dependencias o entidades del Estado en la lucha contra la violencia sexual, explotación y trata de personas.
- b. Recomendar la aprobación de normas y procedimientos a las distintas entidades del Estado en materia de su competencia.
- c. Realizar seguimiento y estudiar los efectos de las normas, programas y acciones en materia de su competencia y recomendar su reorientación.
- d. Disertar e implementar medidas, planes, programas e iniciativas de información y sensibilización eficaces, estratégicas, constantes y sistemáticas a nivel nacional y local, tomando en cuenta el género, la diversidad cultural y étnica y los factores de vulnerabilidad de cada región del país, la edad, la cultura, el idioma de los destinatarios de la información y la comunidad en que ella se brinde.
- e. Trasladar los planes, programas, proyectos e iniciativas que apruebe a la Comisión Nacional de la Niñez y Adolescencia.
- f. Promover el desarrollo de estudios para descubrir, medir y evaluar los factores que facilitan la violencia sexual, la explotación y la trata de personas, entre ellos, las políticas y procedimientos migratorios.
- g. Promover la suscripción e implementación de acuerdos bilaterales o multilaterales para la protección internacional. h. Impulsar la creación y funcionamiento de los registros necesarios para actualizar la información sobre trata de personas.
- i. Denunciar los hechos constitutivos de delito o falta que tenga conocimiento, a consecuencia del ejercicio de sus funciones.
- j. Impulsar, en donde corresponda, procesos de capacitación, actualización y especialización, relacionados con la prevención, protección, atención y sanción de las disposiciones contenidas en la presente ley.
- k. Coordinar actividades y proyectos con las entidades y dependencias del Estado, quienes podrán coadyuvar con la Secretaría, en lo que les fuere solicitado.

---

<sup>24</sup> <http://svet.gob.gt/>



I. Crear comités departamentales en el marco de las estrategias, políticas y objetivos de la Secretaría.

**Sus programas de trabajo son:** violencia sexual, explotación sexual, explotación laboral y trata de personas.

**Cobertura:**

SVET<sup>25</sup> ha fortalecido su acción asesora y orientadora mediante la conformación de 23 Redes Departamentales, extendiendo su cobertura y desconcentrando sus acciones programáticas y aumentando sus capacidades de articulación y coordinación interinstitucional entre las instituciones de gobierno y sociedad civil. Asimismo la apertura de tres albergues para la protección y atención a niñez y adolescencia víctima, ha permitido ampliar las respuestas a nivel de gobierno.

**Requisitos para acceder al servicio:** Presentación de denuncia sobre violencia sexual, explotación y trata de personas.

**5. Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas**

Esta secretaría cuenta con un sistema de registro que contiene las denuncias recibidas por diferentes instituciones del sistema de justicia, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Elaboración propia

Información proporcionada por la Dirección de Asuntos Jurídicos de SVET.

<sup>25</sup> [http://svet.gob.gt/sites/default/files/POA%202016\\_0.pdf](http://svet.gob.gt/sites/default/files/POA%202016_0.pdf)

### **III. Buenas Prácticas Identificadas**

#### **Protocolos de actuación para la Policía Nacional Civil en el abordaje de la Violencia contra la Mujer**

El Ministerio de Gobernación como parte de las políticas que impulsa para erradicar la violencia contra la mujer, en un esfuerzo conjunto con la Policía Nacional Civil, ha elaborado un protocolo de actuación para el abordaje de la violencia contra la mujer.

Este instrumento busca mejorar la atención y efectividad para las mujeres sobrevivientes de violencia que acuden a la PNC para hacer valer sus derechos. Este ejercicio se realiza en virtud de que se han detectado falencias en la atención primaria que la policía brinda a las mujeres.

El protocolo recopila la normativa nacional e internacional legal aplicable a los casos de violencia contra la mujer y lo traduce en acciones prácticas paso a paso para ilustrar al Policía la forma en la que debe de intervenir sin transgredir la ley. Asimismo, reafirma a los miembros de PNC acerca de cuál es la actuación que la ley regula y de las intervenciones oportunas que la sociedad espera para la protección efectiva de las mujeres.

#### **Protocolo Interinstitucional para la Protección y Atención Integral de Víctimas de Trata de Personas**

El Protocolo representa la guía básica para la intervención de la institucionalidad gubernamental y no gubernamental, estableciendo lineamientos rectores en cuanto a las formas de proveer los servicios adecuados que garanticen la recuperación física, psicológica y social de las víctimas del delito de trata de personas.

Para la elaboración del Protocolo Interinstitucional de Protección y Atención Integral de las Víctimas de Trata de Personas, se tomó como base los documentos siguientes:

Los Principios y Directrices recomendadas por las Naciones Unidas en la Convención contra la Delincuencia Organizada Transnacional y sus dos Protocolos complementarios (Protocolo contra el Tráfico Ilícito de Migrantes por Tierra, Mar y Aire; Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños).

Los Principios y Directrices, recomendados para la Protección de los Derechos Humanos de las Víctimas de Trata, señalados en el Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos al Consejo Económico de la Naciones Unidas, en lo referente al componente de Atención.

La Guía de Atención Psicosocial de la Organización Internacional para las Migraciones –OIM- para la Asistencia Directa con personas Víctimas de Trata.

El Manual de la Organización Internacional para las Migraciones –OIM- sobre Asistencia Directa a Víctimas de Trata, específicamente lo relativo al Apoyo Psicológico a Grupos de Víctimas de Trata en Situaciones de Tránsito.

Las Recomendaciones Éticas para la entrevista con mujeres víctimas de trata de la Organización Mundial de la Salud.

El Manual de Formación de la Organización Internacional del Trabajo –OIT- para Combatir la Trata Infantil con fines de explotación laboral, sexual y de otros tipos, especialmente el Libro 2: Acción contra la Trata Infantil en los niveles de Políticas y Proyección Social.

## **Servicios**

La intervención se concretará a nivel de prestación de servicios, los que incluirán:

- Alojamiento adecuado,
- Asistencia médica, psicológica, social y material,
- Asesoramiento e información –en particular respecto a sus derechos, en un idioma que la víctima de trata de personas pueda comprender-; y,
- Oportunidades de educación, capacitación y empleo.

La atención brindada en los servicios se determinará de conformidad con el perfil de las víctimas: edad, sexo, origen étnico, nivel de escolaridad y necesidades especiales, entre otros.

El apoyo que pueden ofrecer quienes presten estos servicios, podrá variar de institución a institución en cuanto a amplitud y profundidad, de conformidad con sus recursos humanos, materiales, de infraestructura y financieros; sin embargo, no variarán en cuanto a los objetivos, enfoques, ni en las tareas básicas de atención primaria integral, entendiendo el presente Protocolo como una guía básica de intervención.

## **Protocolo de Atención Integral de las personas que interviene como testigos dentro del proceso penal, Ministerio Público**

### **Objetivos del protocolo:**

El protocolo tiene los siguientes objetivos:

Definir los criterios de actuación de personal fiscal y profesional del Ministerio Público, para garantizar por medio de la atención integral la participación efectiva de las víctimas y testigos durante las fases del proceso penal.

Establecer los estándares de atención integral a víctimas y testigos para garantizar acciones oportunas de protección durante la investigación, la fase intermedia y el juicio.

## **Protocolo interinstitucional de actuación por parte del personal del Organismo judicial, Ministerio Público, secretaria de bienestar social y la secretaria contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, 2011**

El protocolo interinstitucional tiene por objeto establecer acciones de coordinación y articulación entre personal de las siguientes instituciones: Organismo Judicial, Ministerio Público, Secretaria de Bienestar Social y Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, en la atención integral a toda persona que hubiere sido víctima de los delitos contenidos en el Decreto 9-2009, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, a efecto de garantizarle a ésta una efectiva e integral restitución de sus derechos, mediante una atención especializada.

## **Protocolo interinstitucional para la repatriación de víctimas de trata de personas (niños, niñas, adolescentes y adultos) Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala, 2011**

El Protocolo, establece dos procesos de asistencia especializada para la repatriación, el primero para personas menores de edad y el segundo para personas adultas. Asimismo establece dos rutas claras con sus respectivas directrices para la repatriación de nacionales guatemaltecos hacia Guatemala y de personas extranjeras que hayan sido víctimas de esta realidad social en Guatemala, hacia su país de origen, a fin de asegurar sus repatriaciones de manera ordenada, digna, segura, sin demora injustificada en el marco de la observancia y práctica de los Derechos Humanos.

## **Protocolo de la Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer.**

### **Objetivos:**

Proporcionar, al Sistema de Justicia, una herramienta que fortalezca el acceso a la justicia de las víctimas de violencia contra las mujeres.

Proporcionar una respuesta interinstitucional efectiva e integral, ante los ilícitos penales cometidos en contra de la mujer y establecidos en la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer.

Proporcionar un marco teórico-práctico de referencia en cuanto a la aplicación e interpretación legal de la Ley, desde la perspectiva de los derechos humanos de las mujeres.

Establecer pautas concretas que faciliten la aplicación de la Ley, en beneficio de mujeres víctimas de delito, permitiendo una maximización de los recursos, la prestación del servicio por parte del personal encargado en la atención, atendiendo a los principios de calidad, celeridad y ética.

## **Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia Sexual, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.**

El objetivo principal de este protocolo es establecer una pauta de actuación normalizada y homogénea para el personal de salud que atiende a Víctimas de Violencia Sexual (VVS), tanto para la valoración y actuación ante los casos detectados como para el seguimiento de los mismos. La finalidad última es ofrecer orientaciones al personal de los servicios de salud para la atención integral física, psicológica, emocional, legal y social a VVS que acuden a un centro de atención.

Este protocolo se refiere a cualquier forma de violencia y malos tratos ejercida contra las mujeres y hombres de cualquier edad, independientemente de quién sea el agresor, aunque las actuaciones a las que se refiere están más centradas en la violencia ejercida por la pareja o ex pareja contra la mujer, por ser las formas de violencia más comunes.

## **Protocolo para recibir declaraciones de niñas, niños y adolescentes víctimas y/o testigos**

Tiene por objeto ser un instrumento o guía que orienta para recibir declaraciones de niñas, niños y adolescentes víctimas y/o testigos, en las diferentes fases y procesos descritos en este protocolo; tiene como finalidad evitar la Re victimización en congruencia con las convenciones ratificadas por el Estado de

Guatemala y leyes ordinarias; y, establece directrices que deben observarse por los órganos jurisdiccionales, equipo técnico multidisciplinario, sujetos procesales y terceros intervinientes, atendiendo al interés superior del niño y con irrestricto respeto a los Derechos Humanos que deben observarse en este tipo de actuaciones.

## **Acuerdos**

Acuerdo interinstitucional de actuación por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través de hospitales nacionales, Ministerio Público, Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- y la Procuraduría de los Derechos Humanos en la atención de víctimas de Violencia Sexual y/o maltrato, Guatemala 18 de noviembre de 2010.

A finales del año 2014 se implementaron unidades de atención en los principales hospitales nacionales de la ciudad de Guatemala (Hospital General San Juan de Dios y Hospital Roosevelt), con personal especializado, lugar apropiado de atención y en coordinación con las demás instituciones que integran el acuerdo, así como con otras instituciones de atención a víctimas, algunos de los profesionales que actualmente integran estas unidades, han participado en la elaboración de los protocolos que ahora utilizan en atención a víctimas en general y en especial a víctimas de violencia sexual y/o maltrato.

### **Acuerdo 34-2003 Reglamento de organización y funcionamiento de la Red Nacional de Derivación para atención a víctimas.**

Acuerdo 35-2003 Reglamento de organización y funcionamiento de las redes de derivación locales para atención a víctimas.

Acuerdo número 09-2005 Reglamento de organización y funcionamiento del departamento de coordinación de atención a la víctima.

Acuerdo 30-1010. Reglamento de gestión para los juzgados con competencia en delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer

Instrucción general Número7-2008 del Fiscal General de la República y jefe del Ministerio público, instituye la implementación del modelo de atención a la víctima del MP, numeral 16.

Instrucción general número 8-2008 del Fiscal General de la República y jefe del Ministerio Público, regula la implementación del protocolo para la estabilización emocional de la víctima de delito en la primera entrevista, numeral 10, inciso a).

Instrucción general número 10-2008 del Fiscal General de la República y jefe del Ministerio Público, establece la implementación del protocolo para la Atención a Víctimas de Delitos contra la Libertad y seguridad sexual y el pudor.

Instrucción general número 04-2104 Protocolo de atención Integral a Víctimas del delito  
Plan estratégico de las redes de Derivación de Atención a la Víctima.

Plan operativo anual de las redes de Derivación de Atención a la Víctima.

Guía Informativa para mujeres sobrevivientes de violencia (instancias y organismos que brindan asistencia a víctimas de violencia) Comisión de la Mujer del Congreso de la República.

#### **IV. Documentos con Políticas Públicas**

##### **Política Pública contra la trata de personas y protección integral a las víctimas. 2014-2024**

Objetivo General Armonizar y optimizar los recursos y el accionar de los distintos sectores del Estado, para garantizar la protección y atención integral a las víctimas de trata de personas, así como para promover la prevención, detección, persecución y sanción de este delito. Objetivos Estratégicos.

##### **Principios:**

**Confidencialidad:** Protege la privacidad y la identidad de las personas víctimas, previéndose la confidencialidad de la información inherente recopilada.

**Protección especial:** A todas las personas víctimas se les debe proveer protección individual y diferenciada a fin de garantizar su seguridad y el restablecimiento de sus derechos.

**No revictimización:** En los procesos que regula la LEYVET, debe evitarse toda acción u omisión que lesione el estado físico, mental o psíquico de la persona víctima.

**Interés superior de las niñas, niños y adolescentes:** En todas las acciones que se adopten en relación a Niñas, Niños y Adolescentes – NNA-, el interés superior del niño debe ser la principal consideración, garantizando su correcta integración en la sociedad, a través del ejercicio, disfrute y restitución de los derechos lesionados, reconociéndoles como titulares de derechos y favoreciéndoles en las decisiones que se tomen para ello.

**No discriminación:** Toda persona víctima se considerará, en cualquier fase del procedimiento, sea penal o de protección especial, como víctima, sin diferencia étnica, de género, edad, religión, o de cualquier otra condición.

**Derecho de participación:** Las opiniones y los deseos de las personas víctimas, deberán ser consultados y tenidos en consideración para tomar cualquier decisión que les afecte. Se han de establecer las medidas necesarias para facilitar su participación, de acuerdo con su edad y madurez.

**Respeto a la identidad cultural:** Se reconoce el derecho de las personas víctimas a conservar los vínculos con su cultura, religión y/o espiritualidad en todas las entrevistas, al tener acceso a servicios de atención o procedimientos legales.

**Acceso a la Información:** Las personas víctimas deben tener acceso a la información sobre sus derechos, los servicios que se encuentren a su alcance, así como sobre el procedimiento de asilo, la búsqueda de su familia y la situación en su país de origen.

**Celeridad:** Los procedimientos establecidos tanto en la LEYVET como en el Plan de Acción de la Política Pública, se deberán realizar con especial atención y prioridad.

**Presunción de la minoría de edad:** En el caso en que no se pueda establecer la minoría de edad de la persona víctima, o exista duda razonable sobre su edad o de la veracidad de sus documentos de identificación personal o de viaje, se presumirá la minoría de edad.

**Restitución del ejercicio de derechos:** La efectiva restitución del ejercicio de los derechos que han sido amenazados o violados y la recuperación de las secuelas físicas y emocionales producidas en la víctima.

Esta política pública se desarrolla con fundamento en una nueva visión de país, en la que los esfuerzos articulados de la institucionalidad del Estado, permitirán mejores y más efectivas medidas de atención a las víctimas de trata de personas, y consecuentes procesos de persecución y sanción a los victimarios, lo cual configura una imagen objetivo para el año 2023, al final de cuyo período de tiempo, será necesario hacer una revisión de los resultados alcanzados, de las metas cumplidas, así como de los nuevos desafíos a los cuales se estará enfrentando la sociedad. Velar por el cumplimiento de la LEYVET y de la Política Pública contra la Trata de Personas, constituye la agenda de trabajo para los años venideros.

Con ese fin, se ha diseñado una estrategia de monitoreo y evaluación de sus indicadores y metodologías para la sistematización de buenas prácticas y de lecciones aprendidas, que se registren durante la implementación de la Política Pública y la operativización de su plan de acción. El monitoreo será continuo, con períodos específicos para la medición de resultados, a través de la realización de procesos de evaluación, determinados en función de necesidades concretas.



## **V. Legislación**

### **Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra La Mujer, Decreto Número 22-2008**

Tiene como objeto garantizar la vida, la libertad, la integridad, la dignidad, la protección y la igualdad de todas las mujeres ante la ley, y de la ley, particularmente cuando por condición de género, en las relaciones de poder o confianza, en el ámbito público o privado quien agrede, cometa en contra de ellas prácticas discriminatorias, de violencia física, psicológica, económica o de menosprecio a sus derechos. El fin es promover e implementar disposiciones orientadas a la erradicación de la violencia física, psicológica, sexual, económica o cualquier tipo de coacción en contra de las mujeres, garantizándoles una vida libre de violencia.

### **Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto Número 9-2009**

Tiene por objeto prevenir, reprimir, sancionar y erradicar la violencia sexual, la explotación y la trata de personas, la atención y protección de sus víctimas y resarcir los daños y perjuicios ocasionados.

### **Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito Decreto No. 21-2016**

Tiene por objeto crear el Instituto de la Víctima para brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho.