



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Psicología Forense

VIABILIDAD DE LOS PROTOCOLOS APLICADOS EN LA ATENCIÓN DE CASOS
POR VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN GUATEMALA.

Mariavirginia del Rosario Pineda González

Guatemala de la Asunción, noviembre del año 2024

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro José Mariano González Barrios

Docentes titulares

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

2 de octubre de 2024

Licenciado (a)
PINEDA GONZÁLEZ MARIAVIRGINIA DEL ROSARIO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto TRIGÉSIMO NOVENO** del **Acta CINCUENTA Y CINCO - DOS MIL VEINTICUATRO (55-2024)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de septiembre del año 2024, que copiado literalmente dice:

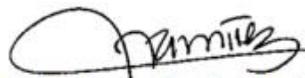
“TRIGÉSIMO NOVENO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Viabilidad de los protocolos aplicados en la atención de casos por violencia contra la mujer en Guatemala.”** de la maestría en Psicología Forense realizado por:

PINEDA GONZÁLEZ MARIAVIRGINIA DEL ROSARIO
Registro Académico: 201512998
CUI: 3448019850101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Psicología Forense 5ta cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARÍA DE ESCUELA II





Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 203 interior
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 304-2024

Guatemala 25 de septiembre de 2024

**Autorización para impresión trabajo de graduación
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA FORENSE 5ta cohorte**

Licenciado (a)

PINEDA GONZÁLEZ MARIAVIRGINIA DEL ROSARIO

Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestrante:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto CUARTO del ACTA No. CADEP-Ps-11-2024 de fecha treinta de agosto del dos mil veinticuatro: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Francisco José Ureta Morales para que presente el informe de los trabajos de graduación, de los maestrantes de la Maestría en Psicología Forense 4ta, y 5ta cohorte. Estos trabajos representan el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar, la impresión del trabajo final de graduación con título **"Viabilidad de los protocolos aplicados en la atención de casos por violencia contra la mujer en Guatemala."**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Maestro Ronald Amilcar Solis
Director Departamento de Postgrados
Escuela de Ciencias Psicológicas

c.c. archivo

Verna



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 206
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt



Guatemala, 30 de mayo de 2023

Maestro Ronald Solís Zea
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante Mariavirginia del Rosario Pineda González con carné 201512998, previo a optar al grado de Maestro(a) en Psicología Forense, el cual acompañé durante su realización. Dicho trabajo de graduación lleva por título "Viabilidad de los protocolos aplicados en la atención de casos por violencia contra la mujer en Guatemala".

Atentamente,

MSc. Francisco José Ureta Morales
Coordinador Maestría en Psicología Forense
Colegiado No. 3327

Autor Proyecto de graduación

Mariavirginia del Rosario Pineda González

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 15406

Índice

Introducción	9
CAPÍTULO 1, GENERALIDADES.....	12
1.1 Línea de investigación.....	12
1.2. Planteamiento del problema	12
1.3. Justificación.....	15
1.4. Alcances y limitaciones.....	16
1.4.1 Alcances.....	16
1.4.2 Limitaciones.....	16
1.5. Objetivos	17
1.6. Definición de variables, conceptual y operacional.	17
CAPÍTULO 2, FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
CAPÍTULO 3, MARCO METODOLÓGICO.	59
3.1 Diseño de la investigación.....	59
3.2 Sujetos	60
3.3 Instrumentos, confiabilidad y validez, pilotaje, árbol de categorías y cantidad de preguntas.....	60
3.4 Procedimiento de la investigación.....	63
5.5 Diseño y metodología del análisis de la información recabada.	64
CAPÍTULO 4, RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO.....	65
CAPÍTULO 5, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES.....	72
CAPÍTULO 6.....	74
FORMULACIÓN DE UN PROYECTO	74
Análisis de participantes.....	74
Análisis de problemas:.....	76
Árbol de Problemas.....	77
Análisis contextual y diagnóstico	78
Árbol de Objetivos	80
Análisis de opciones	81
MARCO CONCEPTUAL.....	83
Presupuesto	101
Cronograma de actividades incluidas en la matriz.....	104

Evaluación del proyecto.	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
ANEXOS.....	115

Introducción

La investigación como trabajo de graduación es una práctica técnica de gestión profesional mediante un proceso pedagógico, científico, técnico y práctico, con el objetivo de identificar falencias dentro del campo de la psicología forense.

Dicha investigación se realizó por medio de una entrevista y cuestionario para mujeres que hayan interpuesto una denuncia por violencia contra la mujer, en el departamento de Guatemala, en donde se ejecutó el informe titulado “Viabilidad de los protocolos aplicados en la atención de casos por violencia contra la mujer en Guatemala”.

El propósito primordial del informe es identificar si se está poniendo en práctica los protocolos al momento de realizar una denuncia por violencia contra la mujer y evaluar el proceso de toma de denuncias por violencia contra la mujer.

Mediante la investigación cualitativa se determinaron si se están poniendo en práctica los protocolos para la toma de denuncia por violencia contra la mujer, se identificó si existe una victimización secundaria a dichas mujeres. También se informó a las mujeres participantes sobre las rutas de denuncia de la violencia contra la mujer

Los principales problemas que se trabajaron fueron; la victimización secundaria, la credibilidad, las rutas de denuncia, la confiabilidad en las entidades, el desempeño del sistema de justicia y las amenazas.

Para el presente informe se procedió a desarrollar cinco etapas que se describen a continuación. **Capítulo I**, Generalidades. Se desarrolla la línea de investigación, planteamiento del problema, se exponen las características del problema, se delimita la investigación en tiempo, espacio, población y los aspectos del problema que se van a investigar. Se redacta la justificación, los alcances y límites. Se escriben los objetivos de investigación, general y específicos. Se definen las variables: conceptuales y operacionales. Y por último la definición de categorías por ser una investigación de tipo cualitativo.

Capítulo II, Fundamentación teórica. Esta etapa contiene el estado de arte actualizado realizado en los semestres anteriores, se formula un marco teórico/ conceptual. **Capítulo III**, Marco Metodológico. Se desarrolla el diseño de la investigación. Se describen los sujetos, con una descripción lo más precisa posible de los sujetos consultados. Se explican los instrumentos, la confiabilidad y validez, el pilotaje, los árboles de categorías y la cantidad de preguntas utilizadas. Se desarrolla el procedimiento de investigación y el diseño y metodología del análisis de la información recabada. **Capítulo IV**. Resultados del trabajo de campo. Presentación de la información por medio de cuadros y gráficas, análisis de contenido e interpretación del discurso por las matrices de los grupos de preguntas.

Capítulo V. El capítulo V presenta las recomendaciones, Se recomienda a las instituciones como Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Juzgados, entre otros, realizar una investigación acerca de la violencia sexual contra la mujer y la atención que reciben al realizar la denuncia y la asistencia dentro del proceso judicial, para que identifiquen mejoras a los procesos de atención. Es necesario realizar este tipo de investigaciones con más tiempo para el proceso del trabajo de campo, para que las investigaciones puedan ser más enriquecedoras. Dentro de los Cursos Libres que brinda la Universidad de San Carlos de Guatemala, es conveniente que puedan educar a la población, en general, sobre las rutas de denuncia, que hacer y que esperar en los procesos judiciales. En conclusiones se indica que a pesar de que existen protocolos para la atención de víctimas de violencia contra la mujer en Guatemala, se confirma que aún no se están poniendo en práctica correctamente. Existe un desconocimiento de las rutas de denuncia, el 90 por ciento de la población no conocía las rutas de denuncia. Además, se pudo confirmar que Guatemala es participe y ha firmado acuerdos para una mejor atención, y para apresurar los procesos legales de violencia contra la mujer, incluso hay iniciativas de ley que buscan mejorar para dicho proceso legal, pero siguen sin ser rectificadas o aceptadas. Se puede encontrar también dentro de este capítulo, las referencias bibliográficas, los anexos y los mapas, entre otros. **Capítulo VI**. Muestra la

formulación del proyecto con el título “Proyecto de capacitación a los miembros encargados de la Oficina de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias, Policía Nacional Civil”. Para lo cual se presenta el análisis de los participantes, que es dirigido a los encargados de la Oficina de Atención a la Víctima y recepción de Denuncias, PNC. El análisis de problemas describe las causas y consecuencias de este, análisis contextual y diagnóstico: evalúa las necesidades existentes. Mientras que el análisis de objetivos, son los medios para abordar. Muestra el análisis de opciones y de las opciones que se presentan se elige la apropiada con la que se trabajará. Marco conceptual, se desarrolla el enfoque teórico a sustentar.

Se presenta también la matriz del proyecto, en la cual se muestran todas las actividades a realiza. Se realiza un presupuesto que abarca todos los recursos humanos, financieros y materiales a utilizar. Se muestra el cronogramada de todas las actividades a realizar. Por último, se expone la evaluación del proyecto.

Para finalizar el presente trabajo se presentan las referencias y los anexos utilizados en el mismo.

Capítulo 1, generalidades

1.1 Línea de investigación.

La presente investigación está ubicada dentro del área de violencia y criminalidad en la línea de investigación de violencia y en sus diferentes tipos que afectan a la mujer.

Se intenta indagar los procesos de atención a las víctimas de violencia contra la mujer en las distintas instituciones como Policía Nacional Civil, Ministerio Público y las Fiscalías y verificar si se están poniendo en práctica los protocolos de atención a dichas víctimas. Con el fin de que se puedan implementar mejoras a la atención de las víctimas y ellas puedan decidir completar cada proceso judicial y no finalizarlo al verse afectadas por una revictimización secundaria.

1.2. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud define violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad. (OPS,2002).

Dentro de esta investigación se busca específicamente abordar el tema de violencia contra la mujer, la victimología y el proceso de denuncia en Guatemala, puesto que a pesar de existir protocolos se cree que no se están poniendo en práctica, pues la población desconoce las rutas para realizar una denuncia.

La violencia contra la mujer causa lesiones de tipo físicas y psicológicas, e incluso puede llegar hasta la muerte. Este tipo de violencia se puede categorizar en violencia psicológica, física, sexual y económica; en los casos de violencia sexual se pueden causar embarazos no deseados, aborto en condiciones de riesgo, enfermedades de transmisión sexual, infecciones de tracto urinario, dolor pélvico, enfermedades pélvicas inflamatorias. Los problemas psicológicos que esto conlleva pueden afectar más a la víctima, provocando: miedo,

ansiedad, fatiga, desordenes del sueño y de la alimentación e ideas suicidas o depresión, entre otras.

¿Pero qué sucede cuándo aparte del trauma por violencia contra a mujer se produce otro trauma por la búsqueda de justicia y reparación digna?

Por muchos años se ha hablado de la revictimización que sucede al preguntar una y otra vez en el proceso de la búsqueda de justicia a las personas víctimas, en especial cuando es mujer. Por tal razón en Guatemala se han creado rutas de atención para que esta situación no afecte a quien desee denunciar estos abusos.

Sin embargo, en el 2020 Guatemala se vio afectada por la pandemia del COVID-19, misma que afectó los procesos de atención a las personas, puesto que los procesos legales, las oficinas de atención o juzgados no daban atención presencial o atrasaban los juicios de cada persona. Sin mencionar que existía el toque de queda. Y que antes de ello, se sabía que muchas entidades aún no ponen en práctica estos protocolos, sobre todo, por desconocimiento debido que no se capacita al personal o no se les obliga o se estipula que sigan un proceso o protocolo.

Es necesario mencionar que la población no tiene fácil acceso a la información sobre los protocolos que existen para la atención y las rutas a seguir para el proceso que conlleva una denuncia.

En 2019, al menos 61 de cada 10 mil mujeres fueron agraviadas por femicidio y otras formas de violencia en contra de la mujer. Durante el año, en promedio 143 mujeres fueron agredidas al día por femicidio y otras formas de violencia contra la mujer (Instituto Nacional de Estadística de Guatemala, 2020).

147 mujeres que al día han sido agredidas, de forma física, psicológica y hasta sexualmente, dato que podría aumentar, pues existe una cifra negra, donde muchas mujeres no pueden o no quieren denunciar.

Sin embargo, estos datos muestran que sí existe una población bastante grande con la que se puede trabajar bajo esta investigación, que busca saber si han

logrado un trato digno en el transcurso de su denuncia o si han sido revictimizadas, cómo ha sucedido el proceso de denuncia y si se han puesto en práctica los protocolos de atención.

A pesar de que el Ministerio Público ha realizado algunas investigaciones anteriormente; como la guía teórica conceptual y protocolo de investigación para los delitos de violencia contra la mujer, en el ámbito público y privado, misma que es un instrumento para el uso de los funcionarios en la investigación y persecución penal de los hechos sobre violencia contra la mujer. Se desea investigar desde un enfoque más psicológico, de tal manera que se indagará el trato recibido por parte de los funcionarios y no el delito como tal.

La investigación se desea realizar a partir de abril de 2022, por medio de cuestionarios y entrevistas a mujeres que estén en el proceso legal por violencia contra la mujer, en el cual se busca informar sobre cómo fueron los procesos de denuncia y el trato que recibieron durante este proceso, si existió una revictimización o algún tipo de discriminación, si se les hizo algún señalamiento o comentario fuera de lugar durante el transcurso de este y qué tanto ha avanzado su caso.

Por lo cual me he propuesto responder a las siguientes preguntas:

¿Se están implementando los protocolos de atención para víctimas de violencia contra la mujer? Con base en los siguientes criterios:

¿Existe una victimización secundaria al momento de poner una denuncia por violencia contra la mujer?

¿Cómo fue el proceso al momento de presentar la denuncia?

¿En algún momento del proceso judicial, las mujeres se han sentido discriminadas?

¿Las mujeres que están dentro procesos judiciales en búsqueda de justicia, confían en las autoridades de justicia?

Por estos motivos, he decidido analizar a profundidad cada una de las experiencias de las mujeres que han presentado una denuncia por violencia contra la mujer.

1.3. Justificación

A pesar de que el tema de la violencia contra la mujer en Guatemala ha sido muy investigado aún falta mucho para aportar a que se disminuyan los hechos y que las personas afectadas puedan recibir un trato y una reparación digna. Sí bien es cierto que actualmente existen protocolos que se deben seguir para atender a dichas víctimas, estos mismos no se han puesto en práctica debidamente.

La violencia contra las mujeres en Guatemala es uno de los fenómenos criminales con mayor incidencia, del 1 de enero del 2018 al 30 de septiembre de 2020, el Ministerio Público atendió 140,962 denuncias por Violencia contra la Mujer. (MP, 2021)

Por lo cual se puede constatar que este tipo de violencia afecta a muchas mujeres día a día. Cabe mencionar que es bien sabido que el tema de la violencia contra la mujer dentro del país sigue siendo un tema tabú, del cual muy poco se habla o no todas las personas tienen acceso a la información de este tema y mucho menos tienen acceso a las rutas que pueden utilizar al momento de realizar una denuncia por violencia contra la mujer y como debería ser el trato y apoyo que deben recibir en las distintas entidades e instituciones; cuál es el proceso a seguir y qué pueden esperar durante este proceso legal.

Sumando a esto, se cree que quienes están en estas entidades no siguen los protocolos para la atención de las víctimas. Esto afectando a la persona, a tal punto, de no querer seguir con el proceso legal, ya que puede ser más desgastante y traumático, tanto como la violencia que ya han sufrido. Por lo cual es necesario estudiar cómo ha sido el trato que las mujeres han recibido durante el proceso legal por violencia contra la mujer, para poder identificar si los protocolos establecidos para dichos

casos se están poniendo en práctica o se sigue revictimizando a la víctima.

Pues sabemos que esta situación, en años anteriores, ha causado que exista una victimización secundaria hacia la víctima por medio de las personas encargadas de atenderlas, entiéndase, policías, peritos, jueces, abogados y demás entidades que están en el proceso de denuncia.

Por lo que este estudio se hace con el fin de evidenciar el trato que se les da a las sobrevivientes de violencia contra la mujer y que las distintas entidades puedan proporcionarles un trato digno a las que denuncian bajo el delito de violencia contra la mujer y no sean revictimizadas, y para que sea vista como sujeta de derechos y pueda recibir una reparación digna.

1.4. Alcances y limitaciones

1.4.1 Alcances

La investigación se realizó con un enfoque cualitativo puesto que tiene el fin de conocer el proceso por el cual han tenido que pasar las mujeres que han realizado una denuncia por violencia y cómo ha sido el trato por parte de las diferentes entidades durante el proceso legal.

Debido a esto responde a una investigación con diseño fenomenológico, puesto que la información se recabó en un momento y permitió obtener información más detallada sobre dichos procesos con el objetivo de verificar si se están poniendo en práctica los protocolos o aún existe una revictimización a las mujeres que interponen una denuncia por violencia contra la mujer.

1.4.2 Limitaciones

Se realizó este proceso con 10 mujeres que interpusieron una denuncia por violencia contra la mujer. La muestra presente del estudio fue por conveniencia. Debido a que se contactaron a dichas mujeres con las características planteadas para participar en la investigación. Antes de

recabar información se llenó un consentimiento informado con cada muestra.

Al momento de la investigación las limitantes que se presentaron fueron obtener las diez muestras que cumplieran con las características, algunas mujeres que se contactaron no pudieron participar en la investigación por falta de tiempo. En instituciones como CAIMUS indicaron que no podían apoyar a la investigación porque el proceso legal ya ha sido desgastante para las mujeres, y en Fundación Sobrevivientes indicaron que no tenían la cantidad de muestra que se requería.

1.5. Objetivos

Generales:

- Evaluar el proceso de toma de denuncias y los protocolos utilizados para la atención de violencia contra la mujer.

Específicos:

- Examinar si las personas entrevistadas han sufrido revictimización en el transcurso de la denuncia.
- Analizar el trato que han recibido las víctimas por parte de las diferentes entidades durante el proceso legal.
- Recopilar las rutas ya preestablecidas que se deben seguir al momento de una denuncia por violencia contra la mujer y el trato que se debe brindar al momento de que sea presentada.

1.6. Definición de variables, conceptual y operacional.

Definición conceptual:

- Victimización secundaria:

Montada (1991; 1994) y Albarrán (2003) estiman que la victimización secundaria es una respuesta social negativa, causada como resultado de la victimización primaria, donde la afectada vuelve a experimentar una nueva violación a sus derechos como tal, cuando la Policía, las instituciones sociales y gubernamentales actúan con el objetivo de reparar la situación de la víctima, a nivel económico, social, físico y psicológico. (Gutiérrez, Coronel, Pérez, 2009, p. 1)

Dicho problema afecta la integridad de las personas en todas sus esferas personales y sociales, a tal punto de no confiar en las entidades de justicia hasta detener su búsqueda por la justicia, puesto que pueden ser procesos muy desgastantes, no solo emocionalmente sino económicamente.

- Confiabilidad en las entidades:

Garrido (2012). Refiere que las características generales para que un individuo sea confiable, son el compromiso y la competencia. Sin importar el rol que tenga, deberá cumplir algunos requisitos importantes para que se estime que esa persona es verdaderamente confiable. Siendo estos: la libertad, independencia, lealtad, competencia, diligencia y secreto profesional. (p. 176)

Definición operacional:

- Victimización secundaria: esta variable se operacionalizó a través de la Guía de la entrevista semiestructurada para mujeres que han interpuesto una denuncia por violencia contra la mujer, en la ciudad de Guatemala, misma que contiene seis preguntas.
- Confiabilidad en las entidades: esta variable se operacionalizó a través de una encuesta con nueve preguntas cerradas para mujeres que han

interpuesto una denuncia por violencia contra la mujer, en la ciudad de Guatemala.

Capítulo 2, Fundamentación teórica

Según Trujillo, la violencia contra la mujer es un problema histórico, causado por el sistema patriarcal que sitúa a las mujeres en una posición inferior y que es empleado por los hombres para generar control o dominio sobre las mujeres. (2013)

Guatemala, en los últimos años, se ha comprobado que hay un incremento de la violencia contra la mujer. Aunque se han realizado investigaciones y se ha informado sobre las cifras en aumento, esto no ha garantizado que estas disminuyan o que se esté haciendo algo para evitarlo.

En Guatemala, la mujer en el hogar, mayormente, es víctima, de por lo menos dos tipos de violencia, ya sea, física y psicológica, aunque actualmente ha incrementado la incidencia de violencia sólo física o psicológica (Díaz, G., 2013).

La violencia contra la mujer es el intento de hacer inferior a la víctima, tomar el control total del cuerpo de esta, sin temor del uso de la fuerza física o psicológica, con tal de poner en práctica el abuso de poder.

Un 28 % de mujeres guatemaltecas reportan violencia por parte de su pareja por lo menos su vida y solo 10 % ha reportado en los últimos 12 meses (Citado en Díaz, 2013).

En el 2020, en tiempo de confinamiento, se dio a conocer que una de las mayores causas de violencia contra la mujer más común es el sometimiento del padre o familiar cercano, a los niños, adolescentes y mujeres, y que por lo mismo siguen teniendo contacto directo y diario con su agresor; mismo que muchas veces no es denunciado por miedo a represalias o porque no saben las rutas de denuncia: como los establecimientos dónde poner la denuncia, las leyes que las amparan, que pasa después de la denuncia, y que trato se les debe dar al momento de interponer la denuncia.

Violencia contra la mujer

Dentro de la Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, definen a la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia de género que dé como consecuencia, o pueda originar en un agravio físico, sexual o psicológico, coacción o la privación despótica de libertad, dentro de la vía pública o en la vida privada (Citado en Organización Panamericana de la Salud, 2015, p. 1).

La violencia contra la mujer se puede manifestar en diferentes formas, se presenta primero como violencia psicológica, muy relacionada a la violencia económica, hasta aumentar a la violencia física y sexual.

La violencia física es el acto de ataque en el cual se hace uso de la fuerza corporal directa o con el uso de algún objeto, arma o sustancia con la que se cause daño, sufrimiento físico, lesiones o enfermedad a una mujer (Fundación Myrna Mack, 2017, p.44).

La violencia física empieza desde un jaloneo, un empujón o un pellizco y esto a su vez, puede ir en aumento hasta llegar a la muerte, por lo cual, es importante que cuando una persona sufre de violencia física, se puedan presentar la ayuda necesaria, como lo son las medidas de seguridad, para que él o las afectadas puedan estar seguros de que legalmente su agresor no se les puede acercar.

La Violencia Sexual se considera como las acciones en que la afectada es obligada, inducida o presionada a realizar o presenciar algún tipo de práctica sexual no deseada. (Cuervo, M. y Martínez, J. 2013)

Se estima, que la violencia contra la mujer está relacionada con la violencia de género, que afecta mayoritariamente a la mujer alrededor del mundo, por su condición de ser mujer, donde la fémina debe de actuar bajo estándares y roles impuestos, basados en constructos machistas.

La definición de género es una construcción social, son las cualidades y roles que la sociedad ha impuesto a mujeres y hombres (Fundación Myrna Mack, 2017).

El género anteriormente según los sistemas patriarcales indicaba como la mujer se debía comportar y el comportamiento que debía seguir, estar en casa, realizar los quehaceres de la casa y atender al hombre, sin embargo, esto ha cambiado alrededor del mundo, pero en países como Guatemala, se sigue observando estas formas de convivencia, sobre todo en el interior del país y en las familias con condiciones económicas más bajas o precarias.

Según Alcázar y Ocampo, la violencia en el hogar genera el colapso de las funciones parentales de cuidado y protección. Mientras el padre es sujeto de violencia, la mujer vive puede entrar en un estado de disociación de la agresión, que crea un ciclo de victimización y miedo. (2016, p. 19)

Se ha catalogado que la violencia contra la mujer dentro del país es producida dentro de los hogares, definiéndose como violencia intrafamiliar y que anteriormente se catalogaba como violencia doméstica.

Cabe destacar que la violencia intrafamiliar lleva consigo, violencia psicológica, física, económica y sexual. En muchas de las ocasiones son los padres, abuelos o tíos quienes más ejercen la violencia sexual contra sus mismos familiares. Y que, por ser los mismos familiares, los practicantes de esta violencia.

Artículo 2: Víctima es toda persona que haya sido afectada en sus derechos por una conducta delictiva, particularmente quienes hayan sufrido violencia provocada por una acción u omisión que constituya un delito penal o hecho ilícito, de forma física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2012 p. 15)

Es necesario considerar que la violencia contra la mujer no es solo de tipo doméstica o intrafamiliar, este tipo de violencia puede verse reflejado en las relaciones de pareja, en la comunidad, en el estado y en conflictos armados, como sucedió en Guatemala en los años 80s, donde la mujer fue ultrajada de muchas formas en esta época y todavía se está buscando una reparación digna para estas personas, uno de los casos más actuales acerca de esta situación, puede mencionarse a las mujeres de Sepur Zarco .

Lorento (2010). Se identifica como violencia de género solo lo que ocurre en las relaciones de pareja o expareja convivientes, situación que afecta puesto que, no se hace visible la violencia que sucede en las relaciones de pareja donde no hay convivencia, por ejemplo, las de noviazgo, entre adolescentes. (Citado en Yugueros, 2014, p. 148).

Al no ser visibilizado la violencia dentro de los noviazgos o las relaciones de pareja por convivencia, es mucho más difícil que la víctima, primero sea consciente violencia por la que está pasando y segundo que busque ayuda o bien que pueda abocarse a poner una denuncia.

Existe una relación entre el desempleo del agresor y la conducta violenta ha sido uno de los factores señalados en diversas investigaciones como factor relacionado con la violencia familiar, asociado también a la presencia de otros factores. (Sepúlveda, 2005)

El desempleo puede desencadenar factores estresantes en el victimario y está situación afecta a la víctima directamente puesto que en ella se recarga la responsabilidad económica. Además, un factor que resulta del desempleo es los problemas relacionados con las adicciones, en especial, el alcoholismo que también provoca que la víctima se vuelva más agresiva y hostil.

Las mujeres sobrevivientes de violencia contra la mujer en muchas ocasiones siguen sin poder denunciar, porque tienen miedo o porque no se conocen las rutas de denuncia y es bien sabido, que los procesos en búsqueda de justicia son muy tardados y revictimizante.

Al existir un alza en la violencia contra la mujer también se ha incrementado las muertes por dicha causa, por lo cual se creó la Ley contra el Femicidio. Sin embargo, al existir varias leyes que amparan a la mujer guatemalteca esto no ha ocasionado que la violencia contra la mujer disminuya. Si bien es cierto, que especifican claramente una definición de los tipos de violencia, no estipulan como deben ser sancionados estos casos y solo define que debe ser regulado por el Código Penal.

Demostrando una falla en el Estado sobre cómo actuar ante la violencia contra la mujer. Al no hacer una corrección en las sanciones contra dichas violencias las cifras no disminuirán.

La CIDH estableció que el acceso apropiado a la justicia no se limita a la efectividad formal de medios judiciales, sino también a que estos sean factibles para investigar, penalizar y enmendar las violaciones denunciadas. Una respuesta judicial efectiva ante hechos de violencia contra las mujeres comprende el deber de realizar accesibles recursos judiciales rápidos, fáciles, idóneos y objetivos sin discriminación, para investigar, castigar y restaurar estos sucesos, y prevenir de esta manera la impunidad (CIDH, 2007, p. 1).

El femicidio es definido por la ley guatemalteca como dar muerte a la mujer, por su condición de mujer, en condiciones en las que el victimario mantiene, mantuvo o pretendió sin éxito mantener una relación íntima con la víctima.

En Guatemala, durante los últimos tres años, 4 de cada 10 casos por abuso o violencia sexual no llegaron a sentencia. 3,107 de estos casos fueron denuncias por violencia sexual. 655 casos, el Ministerio Público dijo no encontrar el mínimo de evidencias por lo cual decidieron desestimar las acusaciones de dichas denuncias. 2,634 casos el juez decidió que no había pruebas suficientes u otorgo más tiempo al MP para que pudieran ampliar las investigaciones de los casos. En estos tres años, solo hubo 3,880 sentencias para los casos de agresión o violencia sexual. De estos el 30 % de los casos el acusado fue declarado inocente.

Se cree que los delitos de violencia sexual y la violencia sexual agravada son más probables que no lleguen a una sentencia condenatoria. (López, K., & Woltke, G. 2021, p. 1-2)

Situación que confirma que los procesos para una reparación digna y poder optar a justicia en Guatemala puede llevar años, puesto que los procesos son tardados y revictimizantes para cada afectada.

La violencia sexual es todo acto sexual, con el objetivo de perpetrar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no requerido, los sucesos para vender o hacer uso de cualquier otra forma la sexualidad de una persona, independientemente de la relación que se tenga con la afectada, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo. (OPS,2002 P. 5)

En múltiples ocasiones se ha demostrado que la violencia sexual agravada es realizada por una persona cerca a la víctima, ya sea un familiar, amigo, vecino o cercana a la familia.

La Jueza Verónica Xovin, refirió que la mayoría de las veces que le ha toca absolver un caso no es debido a que no le crea a la víctima, sino porque no hubo una presentación adecuada de las pruebas. (López & Woltke, 2021)

Por lo que es frecuente que un fiscal no solicite todos los dictámenes forenses, psicológicos, genéticos y biológicos para las investigaciones. Y que es necesario que se tomen en cuenta para que no desestimen los casos y no queden impunes como lo ha indicado la jueza anterior.

En el 2017, en el Congreso de la República de Guatemala, Alejandra Carrillo y Nineth Montenegro, exdiputadas promovieron una iniciativa de Ley, plateaba reducir los procesos judiciales para dar una respuesta pronta a la víctima, en cambio la iniciativa está engavetada. (López & Woltke, 2021, p. 6)

Situación que se observa a diario, donde diputados conscientes de las problemáticas del país hacen propuestas para mejorar el desempeño legal y jurídico del país, pero por otros diputados que no realizan su trabajo adecuadamente se siguen engavetando iniciativas de ley que si pudieran ayudar las víctimas dentro del país.

Sí bien es cierto que actualmente existen protocolos que se deben seguir para atender a víctimas de violencia contra la mujer, estos protocolos no se han puesto en práctica debidamente.

Las autoridades de Guatemala fueron participes de la aprobación de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación en Contra la Mujer.

Según CLADEM Guatemala, el Estado de Guatemala ratificó la CEDAW, sin embargo, todavía no se observan cambios en las políticas educativas y sobre todo avances para evitar y erradicar la discriminación contra la mujer. (2008)

A pesar de que el Organismo Judicial ha reconocido la importancia de abordar el problema de la violencia y discriminación contra la mujer, no se observan mejoras ni disminución de la violencia de este tipo. Esto ha provocado que exista una victimización secundaria por medio de las personas encargadas de atender a las víctimas, entiéndase, policías, peritos, jueces, abogados y demás entidades que están en el proceso de denuncia. Lo cual, va en contra de lo que ha reconocido el Organismo Judicial.

El Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas considera que: es necesario adoptar medidas estrictas para enfrentar el problema de la impunidad, para garantizar que las denuncias de las violaciones de derechos humanos se investiguen de forma inmediata y completa, que se enjuicie a los autores, que se impongan las penas apropiadas a los que sean declarados culpables y que se dé una reparación digna a las víctimas (Comisión Colombiana de Juristas, 2007. p. 484).

Lastimosamente en Guatemala existe un desconocimiento de las rutas de las cuales seguir para poner una denuncia y seguir dicho proceso, el hecho de que quienes están en estas entidades no sigan los protocolos, afecta a la persona hasta tal punto de no querer seguir con el proceso legal, ya que puede ser más desgastante y traumático.

Esta revictimización se ve afectada por factores como la discriminación, racismo, no creerle a la víctima, hacer comentarios fuera de lugar, indicar que tiene la culpa y dudar de ella; situaciones que afectan de forma emocional.

Discriminación: el artículo 1.1 de la Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia (1969) define la discriminación como “cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales. La discriminación puede estar basada en motivos de nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, idioma, religión, identidad cultural, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza (Citado en OEA, 2020 p.3).

Por lo cual, que no se realicen peritajes psicológicos o primeros auxilios psicológicos antes de que una persona pueda dar su declaración, puede dejar a la deriva muchos datos e información relevante pues su memoria puede verse afectada por el trauma y que afectará las posibles pruebas. Además de ello, podría ser una pauta preventiva para que dicho proceso no sea traumático, ya que se buscaría un acompañamiento para así resguardar la integridad y la salud mental de la víctima dentro del proceso.

La violencia contra la mujer puede provocar en la víctima

La violencia provoca un impacto contundente en las condiciones de vida de la perjudicada, porque afecta fundamentalmente su integridad física, su

supervivencia, al tiempo que reduce la calidad de la vida y deteriora las redes básicas de interacción social. (Instituto Nacional de Desarrollo Social, 2006)

Daño en algunas o en todas las esferas de su vida.

- Daño al proyecto de vida: afectación a las expectativas que la persona tenía, cambian en las metas a corto, mediano y largo plazo, cómo la persona había decidido vivir y cómo debe vivir ahora, conforme a lo que le sucedió, perjuicios el desarrollo de forma adecuada en cada etapa de su vida.
- Problemas físicos: en especial las infecciones de transmisión sexual. Pero pueden existir afectaciones a nivel cognitivo y daños físicos por violencia física, cómo: quemaduras, traumatismos, contusiones.
- Daños psicológicos: Tras ser expuestas a un evento traumático, muchas personas experimentan diversos signos y síntomas relacionados con: el temor, ansiedad, enfado, estados de ánimo cambiantes, hipervigilancia, culpa, entre otros. Estas son todas las reacciones esperadas, sin embargo, estas características deberían solventarse con apoyo y psicoterapia, sin embargo, a estas instaurarse en la psique del individuo durante un periodo de tiempo prolongado pueden ocasionar trastorno de estrés postraumático. Una detección temprana y/ u obtener apoyo a tiempo podría disminuir los riesgos de desarrollar alguna patología. La persona víctima puede desarrollar trastornos de depresión y ansiedad generalizada, trastorno de la personalidad, trastornos de adaptación, entre otros.
- Perdida de la esperanza de vida.
- Discriminación: por la propia familia, comunidad o entorno en el que se sitúe.

Según ECTAP, para la víctima es muy difícil, después de su rescate, el enfrentarse a un proceso, en consecuencia, para la persecución del victimario o para protegerse, realizar en forma repetitiva el proceso para indicar el relato de los sucesos, pues necesita hacer un esfuerzo para romper el silencio. (2010 p. 10)

Fases del ciclo de violencia en mujeres con parejas.

El ciclo de la violencia se puede describir en tres fases que varían tanto en duración como en intensidad para una misma pareja y entre distintas parejas: 1) Fase de acumulación de tensión. 2) Fase de explosión de violencia, o fase aguda. 3) Fase de arrepentimiento o "luna de miel". (Sepúlveda, 2005, p. 35)

Debido al ciclo de la violencia, para a la víctima se les hace muy difícil salir de ahí y de ese entorno de violencia, puesto que el victimario, en este caso, la pareja indica que hará un cambio en su comportamiento, cambia unos cuantos días, sin embargo, la violencia sigue su curso.

Por tal razón, es tan importante ser empáticos con la víctima, puesto que la toma de decisiones para poner la denuncia no siempre es un proceso fácil, sino que hasta el momento en que llega a denunciar, en muchas ocasiones tienen aún dudas sobre si es lo correcto.

Los sentimientos de la mujer maltratada con respecto a la violencia, acompañados de las amenazas de la pareja advirtiéndole sobre no ir a recibir atención médica por las lesiones, pueden hacerle sentir humillada y culpable, creyendo que las lesiones no son lo suficientemente graves como para recibir atención médica, o los maltratos psicológicos no son lo suficientemente "denunciables", lo que a la larga provocará que se sienta culpable por no haber sido capaz de decir nada desde un principio, sintiendo por lo cual más rechazo hacia sí misma, deduciendo que su forma de cubrir los sucesos son signos de debilidad, inseguridad y falta de personalidad. (Sepúlveda, 2005, p. 80)

Formas de victimización

- **Victimización primaria**

Es la victimización a causa de haber vivido un delito con efectos físicos, psíquicos, económicos o de rechazo social que se mantienen en el tiempo. (UNFPA, 2013)

Esto quiere decir que toda persona que ha sufrido cualquier tipo de violencia es una víctima pues que ha sido afectada de forma física, psicológica, económicamente o de forma sexual.

- **Victimización secundaria**

El irregular funcionamiento de los servicios de protección de las perjudicadas de violencia de género y del sistema judicial no sólo puede causar en una revictimización, sino que puede ser la razón de la relación causa-efecto entre sus actuaciones y la muerte o traumatismos de la mujer, establecen una responsabilidad pública. (Domínguez, 2016, p. 12)

Los interventores son las primeras personas que tratan con la víctima de delito, quienes deben de ejercer varias funciones para que la atención a la víctima sea la adecuada y quienes deben de prevenir la revictimización. Puesto que los interventores deben estar capacitados para contener a la víctima, puesto que por su condición es más vulnerable y puede ocasionarle más problemas psicológicos, físicos y económicos.

La atención victimológica debe de ser integral ya que su objetivo es que se pueda apoyar a la víctima en las diversas áreas, durante todas las etapas que ella lo requiera, en este sentido se habla que deben estar profesionales como psicólogos, psicólogos forenses, trabajadores sociales, elementos del Ministerio Público o INACIF, abogados, entre otros.

La respuesta inmediata debe manejar la crisis si la víctima lo presenta, esto se refiere a que, si la persona llega con alteraciones, la primera persona que lo

atienda debe ayudarle a regular sus emociones para el momento en que se tome su denuncia la víctima pueda referir toda la información de los hechos. Luego deben ser orientadas sobre cómo será el proceso, sin embargo, las víctimas no reciben ese tipo de orientación y no saben que sucederá después o cómo, ni en dónde se les puede ayudar. Por lo cual, se pierden de dichos procesos o se presentan a las instituciones para pedir información, la cual o no se les proporciona o se les redirige de Institución a Institución sin darles una solución, afectando de forma negativa, puesto que es un gasto de esfuerzos no solo emocional sino económico.

Por último, quien reciba la denuncia y más adelante, quienes lleven los casos, deben tratar a las personas con profesionalismo, respeto y dignidad. Lamentablemente las víctimas no reciben estos tratos, puesto que se les hacen comentarios fuera de lugar, se les incrimina o se les cuestiona, situación que es revictimizante.

En países como Guatemala, donde los procesos son tardados y aún revictimizantes, el hecho de que existan organizaciones permite que se siga pidiendo a las autoridades que dichos procesos se lleven a cabo, no sean revictimizantes y que la víctima pueda aspirar a una reparación digna.

Además de poner en práctica los protocolos durante las rutas de denuncia, es necesario que cada entidad que conforma este proceso pueda ser informado acerca de los protocolos y cómo llevarlos a la práctica en cada situación.

Repercusiones en la familia de la víctima

Existe una cercana relación entre los procesos emocionales de la afectada y su familia, que influyen una en la otra. De este modo, el hecho del delito desata una crisis en el sistema familiar, distinguida por la pérdida del equilibrio familiar y la intención del sistema por recuperar la estabilidad perdida. (Red de Atención a Víctimas, 2009, p.23-24)

La familia de la víctima se puede ver afectada puesto que son las personas más cercanas a ellas y quienes, en muchas ocasiones, son las que se encargan de

apoyar a la afectada, acompañándolos en todo el proceso en búsqueda de una reparación digna.

Sin embargo, el entorno o comunidad pueden afectar no solo a la víctima sino a la familia porque pueden producirse comentarios, perjuicios y discriminación por el hecho que aconteció.

Por lo cual, la familia puede sentirse afectada no solo por el hecho sino también por lo que esto provoca, las familias pueden presentar problemas psicológicos y síntomas como preocupación, inseguridad y desconfianza del entorno.

Los instrumentos internacionales y normativa nacional que respaldan la atención temática.

La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer de “Belém do Pará”, ratificada por Guatemala en 1995. Obliga a los Estados a: Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer; establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos; acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 2013, p. 5-6).

Demostrando que el Estado de Guatemala ha ratificado y según este tratado su obligación es investigar, el procesamiento y dar sanción a los responsables de la violencia contra la mujer y brindar una reparación a las víctimas. Así como tiene la obligación de prevenir la violencia contra la mujer.

En Guatemala en el año 2001 se pretendió incluir el delito de Violencia contra la mujer en el código Penal. Pero fue descartado en la primera lectura. A los 5 años después de la primera lectura, en la segunda lectura de esta, nuevamente fue descartado.

En el año 2007, en la primera lectura de la iniciativa que pretendía desarrollar los contenidos de la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW) y con base otros instrumentos Internacionales sobre derechos humanos y de la propia Constitución Política de la República. Los diputados indican que no es necesario legislar dicho delito, por lo que no le dieron la importancia necesaria a este problema que afecta a las mujeres.

En el año 2008 en la Conmemoración del Día Internacional de la Mujer, se promovió otra normativa similar, con elementos para ofrecer protección legal a las guatemaltecas. Buscaba proteger a las mujeres, por lo que, ese día, las diputadas no dejaron salir a los diputados para que se diera lectura a esta ley y se aprobará.

Los años 2008 y 2009 fueron muy importantes para las mujeres en Guatemala, ya que el Congreso de la República aprobó la Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer (Decreto 22-2008) y la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (Decreto 9-2009). El siguiente año, se aprobó reformas al Código Municipal (Decreto 12-2002, artículo 95) para la creación de las Oficinas Municipales de la Mujer. (ATENEA, 2018, p. 43)

El 2 de mayo del mismo año, se aprobó el Decreto 22-2008, Ley contra el femicidio, que abarca algunos delitos que protegen a la mujer. El primer delito, según el artículo 6, tiene legislado el delito de femicidio, que un hombre pueda dar muerte violenta a una mujer. Esta ley protege por lo tanto la vida de la mujer, sin embargo, el código penal contempla de la misma manera este delito sin embargo no hace referencia de género mientras que esta ley se especializa en la mujer. Debido a las estadísticas tan alarmantes que afectan a la mujer, día con día.

El segundo delito es acerca de la violencia contra la mujer en su manifestación física, para que las féminas puedan vivir libre de violencia mientras que en el código penal tiene legislado el delito de lesiones, leves, graves, gravísimas y

protege el cuerpo o la corporalidad del ser humano. Abarca también el delito de violencia contra la mujer de tipo sexual y el objetivo de esta ley es proteger la libertad sexual de la mujer. Así mismo, la violencia contra la mujer en su posición económica, esta ley intenta proteger los bienes de la mujer. Así como la violencia contra la mujer con respecto a su esfera psicológica, busca proteger su psique.

Asistencia integral: El artículo 3, literal d) de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, señala que:

Asistencia integral: La mujer víctima, sus hijas e hijos tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo, de refugio y de recuperación. Además, tiene derecho a la atención multidisciplinaria que implica la atención médica y psicológica, el apoyo social, el seguimiento legal de las reclamaciones de sus derechos, el apoyo a la formación e inserción laboral y la asistencia de un intérprete (2008, p.2).

La ley contra el Femicidio se enfocada en el acceso a la justicia para las mujeres. Busca condenar conductas que se observan a diario en nuestro país, puesto que son el resultado de la agresión o ataque de un hombre hacia una mujer debido al machismo y la opresión que pueden ejercer por las relaciones desiguales de poder. Dentro de la Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la mujer se tipifica los siguientes temas:

- Femicidio.
- Violencia contra la mujer, que pueda manifestarse:
 - Violencia física
 - Violencia sexual.

La Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer, establece en su “artículo 7. Violencia contra la mujer. Comete el delito de violencia contra la mujer quien, en el ámbito público o privado, ejerza violencia física, sexual o psicológica, valiéndose de las siguientes circunstancias: a) haber pretendido, en forma reiterada o continua,

infructuosamente, establecer o restablecer una relación de pareja o de intimidad con la víctima. b) Mantener en la época en que se perpetre el hecho, o haber mantenido con la víctima relaciones familiares, conyugales, de convivencia, de intimidad noviazgo, amistad, compañerismo o relación laboral, educativa o religiosa. c) Como resultado de los ritos grupales usando o no armas de cualquier tipo. d) En menosprecio del cuerpo de la víctima para satisfacción de instintos sexuales, o cometiendo actos de mutilación genital. e) Por misoginia. La persona responsable del delito de violencia...Psicológica contra la mujer será sancionado con prisión de cinco a ocho años, de acuerdo con la gravedad del delito, sin perjuicio de que los hechos constituyan otros delitos estipulados en leyes ordinarias (2008, p.4-5).

Las mujeres en Guatemala tienen por ley:

- Derecho a asistencia legal.
- Promoción del derecho de acceso a la justicia y un trato justo.
- Derecho a la información.
- Derecho a compensación por el daño sufrido.
- Derecho a la protección de la privacidad y seguridad.
- Derecho de no discriminación.
- Comportamiento adecuado del profesional en el desempeño de sus labores.

Según el Decreto número 21-2016, de la Ley Orgánica del instituto para la asistencia y la atención a la víctima del delito, el Artículo 32. Asistencia y atención integral indica: que mediante la red de división se dará asistencia y atención, por medio de apoyo y servicios, según sean necesarios. (p.7)

Dentro de estos pudiesen ser:

- Atención psicológica y/o psiquiátrica.

- Atención médica: Puede ser para hospitalización, exámenes y laboratorios, atención de emergencia, atención curativa, medicamentos, prótesis, rehabilitación física, odontológica, entre otras, según sean necesarias.
- Asesoría y atención legal.
- Estudios y/o informes socioeconómicos o informes sociales.
- Albergue, alimentación, vestuario y transporte.
- Comunicación y promoción social.
- Servicios educativos.
- Capacitación laboral o de otra índole.
- Servicios de intérprete.
- Entre otros servicios.

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, el cual queda redactado de la forma siguiente: “Artículo 19. Asistencia legal a la víctima. 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. (Organismo Judicial de Guatemala, 2016, p. 10)

Confirmando que la atención de todos los servicios que se presentaron anteriormente debe ser gratuito, es una obligación del Estado suministrar cada servicio a las víctimas y sobrevivientes.

La víctima no puede ser observada y tratada como objeto del proceso, debe y es sujeta de derechos, debe pretender su atención sin cuestionar su credibilidad, evitando reiteraciones innecesarias, actos de incomprensión o de reproche en las diferentes instituciones que su labor es promover los derechos humanos y poner en práctica las leyes.

Así como, se debe proteger la privacidad y la identidad de las personas víctimas, previéndose la confidencialidad de la información que proporcione y que es inherente al caso, o aquella que ha sido recopilada.

Para que las víctimas puedan fácilmente presentar denuncias, el MP instaló fiscalías en los hospitales San Juan de Dios y Roosevelt, donde los fiscales asignados toman la declaración de la víctima y realizan ciertas evaluaciones físicas, sin embargo, cabe destacar que son los únicos hospitales públicos que cuentan con dichas fiscalías, mientras que en el interior no se cuentan con estas instituciones dentro de los hospitales.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social tiene al menos una clínica de atención especializada a víctimas sobrevivientes de violencia sexual en cada hospital nacional y regional de todo el país, en estas clínicas se brinda atención oportuna e integral las 24 horas del día, los 365 días del año, a toda la población, incluyendo a personas de la comunidad LGBTTIQ+.

Razones por las que una mujer no denuncia:

- En muchas ocasiones la mujer cree que es la culpable y permite ser violentada, en estas ocasiones, la violencia viene de una persona cercana, su novio, conviviente o esposo. En otras situaciones, cuando el victimario no es alguien conocido o cercano, a la víctima se le crean prejuicios sobre su agresión, se le han hecho comentarios como: “te pasa por andar vestida así”, “por andar en esos lugares”, “una mujer no debe tomar”, ¿Cómo andabas vestida cuando te sucedió?
- El sentimiento de vergüenza ante su situación, el ser reprochadas o discriminadas por lo que les pasó, sobre todo en su familia o en su comunidad no les permite realizar una denuncia.
- Cuando la agresión es dentro del hogar, viven con pensamientos sobre que deben aguantar lo que sucede porque es su esposo y la manda y deben de cuidar de su familia a pesar de las situaciones.

- Viven en un contexto y con un pensamiento religioso, donde se les ha enseñado que “deben aguantar todo por amor”.
- Porque no tienen un círculo apoyo, ya sea familia o amigos que puedan ser un soporte para la persona.
- Muchas de las agresiones se ven encaminadas con el aislamiento de la persona por lo cual, la mujer cree que no puede o no tiene a quien abocarse.
- El estar expuesta por mucho tiempo a un daño físico y en especial, psicológico, afecta la toma de decisiones para poder denunciar.
- Problemas económicos.
- Creer que no es digna de pedir ayuda.
- No saber nada acerca de sus derechos, de las leyes que puedan ampararla o desconocer como hacer una denuncia.
- Pensar que la violencia incrementará al hacer una denuncia.
- Al vivir desde la infancia en situaciones de violencia hace que la persona crea que la violencia es normal.

Por estas razones cuando una persona se acerca a dar su declaración sobre la violencia vivida es necesario que el trato sea digno, debido que en muchas ocasiones la persona que presenta la denuncia tiene miedo, incertidumbre y desconfianza del proceso.

En un hecho de violencia el centro de atención es la víctima, es necesario priorizar la atención, acoger a la persona y proporcionarle orientación para que tome decisiones conscientes. Al ser el primer contacto en busca de ayuda, la intervención del técnico determinará si la víctima continua o abandone el proceso, de protección y denuncia (Distrito Metropolitano de Quito, 2017, p. 35).

Por lo que el trato que deben recibir las víctimas debe ser el adecuado, ya que de esto va a depender que la persona afectada pueda seguir conscientemente e informada sobre el proceso judicial, sin esto, víctima dudará si seguir el

proceso. De no seguir con el proceso la vida e integridad de la víctima puede seguir siendo expuesta. Si de por sí, muchas de las personas llegan con miedos e inseguridades para poner la denuncia, el no recibir un trato digno y una orientación adecuada, será el detonante para que no continúe y su condición psicológica empeore por sentirse victimizada nuevamente.

Algunos autores concuerdan en definir la revictimización como los resultados psicológicos, sociales, jurídicos y económicos negativos que provocan las relaciones de la afectada con el sistema jurídico penal, supone un proceso frustrante entre las legítimas aspiraciones de la víctima y la realidad del sistema, creando una pérdida de comprensión sobre el sufrimiento psicológico y físico como consecuencia del suceso delictivo, dejándolas desoladas e inseguras y creando una pérdida de confianza en el trabajo de la comunidad, los profesionales y las instituciones para brindar respuestas a las inquietudes de las mismas. (Asociación para la Eliminación de la Prostitución, Pornografía, Turismo, Tráfico Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes – ECPAT ,2010, p. 12)

El ser revictimizado por el sistema de justicia puede desencadenar muchos problemas psicosociales en la víctima, puesto que, al no obtener la ayuda de las entidades, puede llegar a entender que no será ayudada por nadie más y que su situación no mejorará, por lo que puede optar por seguir en el círculo de la violencia o bien buscarle fin a su vida, debido a que no ha encontrado una salida a su problema.

Las referencias nacionales e internacionales sobre el tema de estudio.

Debido a la corrupción e impunidad que predomina en la Policía Nacional Civil, el secretario general de la ONU sobre la situación de los defensores de los derechos humanos, Hina Jilani, y la Fundación Myrna Mack expone lo siguiente:

El actuar de la Policía Nacional Civil (PNC) puede estar comprometida en este medio de delito, violencia e impunidad. En cuanto a las investigaciones criminales, la PNC muestra muchas fallas debido a los insuficientes y deficientes recursos humanos, financieros y técnicos; la negligencia al realizar estas funciones y las dificultades de coordinación entre la PNC y el Ministerio Público son perseverantes; y hay certeza irrefutable de la penetración criminal en este sistema policial (2008, p. 3).

Confirmando que se han realizado investigaciones a nivel nacional e internacional sobre el trabajo que realiza el MP y PNC, verificando que sí existen deficiencias al momento en que brindan atención.

Marco legal internacional

- Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), Asamblea General de las Naciones Unidas. Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19 (2017) 1979.
- Convención Americana para Prevenir y Sancionar la Tortura, Organización de Estados Americanos, 1985.
- Declaración y Programa de Acción de Viena, Asamblea General de las Naciones Unidas, 1993.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Asamblea General de las Naciones Unidas, Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, suscrita en el XXIV Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General de la OEA, Belém do Pará, 1994.
- Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo, Organización de las Naciones Unidas, 1994.

- Declaración y Plataforma de Acción de la Conferencia de la Mujer de Beijing, China, Cuarta Conferencia Mundial, 1995.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, 2006.
- Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Organización de las Naciones Unidas Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, 2007.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, 2015.

Reglamentos:

- Código de Salud, artículo 216, obligación de denuncia, 1969.
- Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Acuerdo Gubernativo 115-99, 1979.

Marco Legal Nacional

- Código Penal, decreto 17-73, 1973.
- Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.
- Acuerdos de Paz, 1996.
- Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria, 1996.
- Código de Salud, Decreto 90-97, 1997.
- Ley General para el Combate del Virus de Inmunodeficiencia Humana – VIH– y del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida –SIDA– y de la Promoción, Protección y Defensa de los Derechos Humanos ante el VIH/SIDA, decreto 27-2000, 2000.
- Ley de Desarrollo Social, decreto 42-2001.
- Ley de Probidad y Responsabilidades de funcionarios y Empleados Públicos, decreto 12-2002.

- Acuerdo 317-2002, Reglamento de la Ley para el Combate del Virus de Inmuno Deficiencia Humana –VIH– y del Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida –SIDA– y de la Promoción, Protección y Defensa de los Derechos Humanos ante el VIH/ Sida, 2002.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, decreto 27-2003.
- Ley de Acceso Universal y Equitativo a los Métodos de Planificación Familiar y su incorporación al Programa Nacional de Salud Reproductiva, 2006.
- Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, decreto 97-2006.
- Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, decreto 22-2008.
- Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, decreto 09-2009.
- Ley para la Maternidad Saludable, decreto 32-2010.

Instrumentos políticos nacionales:

- Política Nacional de Discapacidad, 2006.
- Acuerdo interinstitucional de actuación por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través de los 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, 2010.
- Modelo de Atención Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia, 2011
- Declaración «Integradas con Seguridad», 2011.
- Acuerdo Ministerial 527-2013 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, artículo 1, Creación de los comités de atención de la violencia 2013.
- Avanzando hacia el control de la epidemia de VIH-sida en Guatemala. Establecimiento de metas nacionales de acceso a diagnóstico y tratamiento, 2015.

- Plan Estratégico Nacional para la Prevención, Atención y Control de ITS, VIH-Sida 2017-2021, 2017.

Instrumentos políticos internacionales:

- Política de Igualdad y Equidad de Género del SICA (eje estratégico 5: «Seguridad y vida libre de violencia»), 1999.
- Declaración de Panamá sobre Género, Integración y Desarrollo, 2010.
- Modelo de Atención Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia, 2011.
- Declaración de Tegucigalpa: Por una atención integral a las víctimas de cualquier forma de violencia de género, con énfasis en violencia sexual, 2012.
- Marco de Rendición de Cuentas para la Salud de las Mujeres y los Niños, de la ONU, 2012.
- Reglas Regionales de Atención Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género con Énfasis en Violencia Sexual, 2012.
- Plan de Salud de Centroamérica y República Dominicana 2016 – 2020, 2016.
- Agenda de Salud Sostenible para Las Américas 2018-2030, 2017.

Protocolo de atención a víctimas sobrevivientes de violencia sexual

Este protocolo cuenta con un marco jurídico y político, nacional e internacional, bastante extenso que ha permitido tanto la creación del protocolo como la puesta en práctica de este. En Guatemala, la ley contempla si las víctimas sobrevivientes de violencia sexual quieren o no hacer la denuncia, siempre y cuando sea mayor de edad.

Ruta interna para la atención de víctimas sobrevivientes de violencia contra la mujer en hospitales de Guatemala

Las clínicas atienden a mujeres sobrevivientes de violencia contra la mujer; se atiende a toda persona, sin discriminación de género, etnia, edad, religión o identidad sexual. Al momento de atender a estas personas, se debe considerar como una emergencia, a pesar, de los días, meses o años en que haya ocurrido el proceso. Es muy común, la solicitud para la atención psicológica para estos casos, en especial cuando hay embarazos o enfermedades de transmisión sexual.

Los Comités de Atención a la Violencia capacitan y dan órdenes a los primeros niveles de atención con relación a la prevención y atención que requieren las víctimas sobrevivientes de violencia sexual, según el Acuerdo Ministerial 527-2013.

El relato del hecho del o la sobreviviente dentro de estas clínicas debe ser realizado solamente una vez a todas las instituciones involucradas en la atención de esta clase de víctimas Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, MP, INACIF y Procuraduría General de la Nación.

Cabe destacar que en esta institución los sobrevivientes son atendidos y escuchados al momento de su primera declaración en un mismo instante por representantes de dichas instituciones.

Este modelo de atención es necesario implementarlo para la atención de sobrevivientes, a pesar de que las clínicas utilizan una ruta específica, las féminas sobrevivientes deben pasar por separada por las distintas especialidades, e incluso pueden narrar su situación en varias ocasiones.

Por lo cual el Ministerio Público ha creado un nuevo modelo de atención para la violencia contra la mujer:

Desde el 8 de marzo de 2021, el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia denominado IxKem (MAIMI), mismo que ocupa como centro de atención a la víctima, sus necesidades e intereses es un modelo de atención con estándares de calidad y servicios diferentes, articulados, multidisciplinarios, centralizados y especializados. Tiene el objetivo de generar mejores condiciones para garantizar y proteger de modo integral los derechos humanos de las mujeres víctimas, acorde al mandato institucional propio de las instituciones conforme al Convenio, por medio de la justicia especializada, con perspectiva de género, interseccional y con pertinencia cultural y lingüística, a partir de que presentan su denuncia hasta que finalizan el proceso penal (MAIMI, 2021, p.13)

La ruta Interna de Coordinación Interinstitucional en el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia IxKem –MAIMI– es la siguiente:

1. La Mujer víctima debe presentarse a PGN a solicitar asesoría legal sobre violencia contra la mujer.
2. Es atendida por un profesional de Derecho, quien le debe proveer asesoría legal.
3. Si la Víctima al presentar está en crisis será atendida por un profesional en Psicología.
4. El profesional debe evaluar el caso para ser derivado al Modelo de Atención MAIMI, quienes le darán acompañamiento a la mujer víctima.

Uno de los fines de MAIMI es efectuar la atención integral victimológica, el empoderamiento social y económico de la mujer víctima del delito, en ese sentido, es necesario ofrecer atención victimológica después de presentar una denuncia del delito, también se necesitan medidas de protección y servicios de formación educativa o técnica, hallar un empleo, iniciar un emprendimiento, entre otros, que permita alcanzar su recuperación psicológica, autonomía social y económica. Igualmente, en el MAIMI se

indaga para que la reparación digna de la mujer víctima del delito se ejecute desde el comienzo del proceso y no cuando finaliza el proceso (MAIMI,2021, p. 101).

Por lo cual MAIMI no solo busca dar apoyo legal desde antes de poner una denuncia porque se brinda la asesoría legal, sino busca que las mujeres puedan desarrollarse en todos los ámbitos, con el fin que pueda tener una reparación completa.

Las medidas de seguridad tienen como objetivo garantizar el bienestar e integridad de las afectadas, mientras tanto en el proceso penal se busca al victimario con el fin de instaurar la comisión de un delito y como resultado imponer una pena. (Fundación Myrna Mack, 2017, p.78)

Policía Nacional Civil

La Policía Nacional Civil fue creada con el decreto 11-97 del Congreso de la República de Guatemala. Debe brindar seguridad pública a la población y resguardar el orden público. Las personas pueden presentar su denuncia o querrela ante la PNC.

Sus valores institucionales son:

- Honestidad
- Integridad
- Compromiso
- Vocación de servicio

Tienen como visión:

Proteger la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito preservando el orden y la seguridad pública (Policía Nacional Civil, 2012)

Sus cualidades policiales son:

- Entusiasmo

- Justicia
- Iniciativa
- Tacto
- Ejemplaridad
- Conocimiento
- Buenos modales
- Sociabilidad

Oficina de Atención a la Víctima y Recepción de denuncias

Las oficinas de atención a la víctima no solo funcionan dentro de la Policía Nacional Civil y la Procuraduría de los Derechos Humanos, tienen a su cargo la atención primaria de las víctimas del delito.

Es el servicio que brinda la Policía Nacional Civil, puesto que debe mantener una constante comunicación con los ciudadanos, sin importar, raza, condición social, religión, sexo, etc. En sus relaciones con la comunidad cada policía debe ser cauteloso sin debilidad, necesita saber escuchar y debe atender antes de ejercer una acción, no debe abusar de su poder, debe ser amable y cortés, para poder infundir respeto y confianza.

Los encargados de atender a las personas dentro de la Oficina de Atención a la Víctima y Recepción de denuncias son por medio del personal de la policía de la Escala Básica, con servicio activo y debe ser designados por el jefe de cada Subestación, este miembro debe estar capacitado con conocimientos administrativo y en computación y debe ser guiados por en situaciones puntuales por el jefe de la Unidad.

Las funciones que debe ejercer son:

1. Brindar información que soliciten los ciudadanos, ya sea por cualquier medio; personalmente o por medio de una llamada telefónica.
2. Admitir las denuncias y tramitarlas a las instituciones respectivas.

3. Tramitar la atención profesional inmediata para las víctimas de delitos específicos.
4. Brindar auxilio a los ciudadanos que lo solicitan por cualquier motivo.
5. Proporcionar información a la Oficina de Seguridad Ciudadana para poner en práctica mecanismos para la prevención y erradicación de la violencia intrafamiliar.
6. Tener actualizado el registro de operaciones administrativas que se realizan en la unidad.
7. Deber realizar otras asignaciones por el mando en cumplimiento de sus funciones.

Las oficinas de atención a la víctima están situadas en todas las Comisarias de la Policía Nacional Civil, a nivel nacional, en Guatemala existen 1495 comisarías. Sin embargo, esto no sucede dentro de todo el territorio nacional. Según AMLUDI en San Lucas Tolimán, Sololá no hay una oficina de Atención a la Víctima por lo que la existencia de personal especializado es mínima. La atención la brinda un agente, en un lugar sin privacidad, sin protocolos. (2020)

Situación que confirma que no en todos los sectores del país la atención primaria hacia las víctimas es la correcta, por la falta notable que los agentes no tienen la capacitación adecuada.

Oficina de Seguridad Ciudadana

La Policía Nacional Civil tiene dicha oficina, que es la encargada de designar los distintos servicios y actividades que debe realizar el personal de la policía, con el fin de garantizar la seguridad ciudadana y aminorar la incidencia delictiva, debe contener los controles internos de la unidad, es el responsable de los elementos policiales de la escala básica, de servicio activo con aptitudes en el área, quienes son guiados por el jefe de cada Subestación.

Funciones para ejercer:

1. Orientar, planificar, disponer, coordinar y evaluar las tareas realizadas por el personal a cargo de la Oficina de Atención a la Víctima.
2. Recibir las denuncias que los ciudadanos realicen durante su labor; denuncias recibidas en contra de alguno o varios de los elementos policiales y exponerlas por escrito al jefe de la Subestación para las diligencias respectivas.
3. Efectuar un estudio mensual sobre las denuncias recibidas en la oficina de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias, para analizar las nuevas modalidades delictivas en cada demarcación, verificar las que provoquen mayor alarma social y los delitos que se estén erradicando.
4. Dirigir investigaciones abiertas dentro de la Subestación para esclarecer los hechos delictivos.
5. Examinar continuamente el historial delictivo de cada sujeto detenido y comparar los antecedentes de la demarcación acerca de delitos cometidos similares con el modus operandi.
6. Ejecutar los compromisos adquiridos en la Junta Local de Seguridad, solventar los problemas planteados y comunicar las medidas adoptadas.
7. Gestionar el acta creada por la Junta local de Seguridad de la demarcación.
8. Responder el radio de comunicación de forma correcta y comunicar las instrucciones penitentes por medio de esa vía.

El Centro De Atención Telefónica 1572, se ubica instalado en el MP, es operado por agentes de la PNC. Posibilita denunciar una emergencia, se coordina inmediatamente una patrulla de la PNC cercana o recibir una asesoría. (Centro de Investigaciones Económicas Nacionales, 2022)

Sin embargo, no ha existido una viralización importante para que las personas sepan y utilicen esta forma de atención, además que en muchas ocasiones no se tiene la respuesta pronta de la PNC al lugar de los hechos. Esto relacionado a que en muchas comisarías no se tiene los recursos de movilización necesaria,

ante todo, las instituciones que están más alejadas de la urbanidad, en muchas de estas comisarías solo cuentan con una radio patrulla, por lo cual, al existir un incidente o una llamada de auxilio al mismo tiempo solo se podrá dar respuesta a una de ellas.

Que se brinden los recursos económicos, humanos y materiales necesarios también es una necesidad que debe satisfacer urgentemente el Estado para garantizar a la población, los recursos pertinentes para su debida atención.

La aplicación “Botón de pánico” permite enviar señales de alerta en caso de peligro, para que las autoridades rastreen el celular de la afectada por GPS y envíen una patrulla de la PNC a las coordenadas para brindar atención. (Centro de Investigaciones Económicas Nacionales, 2022)

Para poder utilizar esta aplicación es necesario que la app este instalada en el dispositivo de la persona que pueda llegar a utilizarlo, la aplicación sirve también para la prevención, reportar extorsiones y el botón de pánico para las mujeres.

Según el Centro de Investigaciones Económicas Nacionales, un comparativo de la carrera profesional con países de América Latina, se observa que en Guatemala los requerimientos académicos para optar a rangos de oficiales son menores que otros de la región. (2015)

Esto quiere decir que la educación que se requiere para poder ingresar a la academia para ser agente policial de la PNC es una formación sumamente básica. Lastimosamente esto si repercute en como los agentes pueden actuar, puesto que se les capacita para ejercer su trabajo, pero no sobre la atención correcta a los afectados del delito.

Igualmente, ofrecerles oportunidades de crecimiento académico puede repercutir de buena manera en la vida de los agentes para que ellos puedan optar a mejores oportunidades, tener mejores expectativas de vida y mejorar su calidad de vida.

Atención de la víctima desde el proceso de denuncia:

Los objetivos del primer contacto son:

- Verificar el estado físico y psicológico de la víctima del delito.
- Ayudar a restaurar la tranquilidad de la víctima para que disminuya el estado de crisis.
- Brindar una comunicación de confianza.
- Debe responder a la pregunta ¿qué pasó?
- Conseguir los datos generales de la víctima.
- Evaluar el riesgo que corre o pudiera correr la víctima.
- Establecer el tipo de protección que la víctima requiere.

La valoración psicológica debe realizarse bajo un marco de confianza y respeto hacia la víctima y los derechos humanos que posee (Ministerio Público, 2014)

Debido a que la primera línea de atención debe hacer una valoración psicológica es necesario que este capacitado para comprender el estado físico y psicológico con la que la víctima se presenta, esto quiere decir, que necesita saber verificar de forma visual y auditiva lo que la persona está comunicando y así mismo, identificar si necesita apoyo porque presenta un estado de crisis. De esto ser así, debe de contar con las herramientas necesarias para ayudar a la víctima a estabilizarse.

Según refiere Gaitán algunos países se han formado oficiales de policía, fiscales y jueces que se encargan directamente de los temas relacionados con las víctimas. (2008)

Toda persona que este a cargo de la atención directa con las víctimas deben de recibir una formación especializada para que la atención sea la óptima y se puedan salvaguardar los derechos de las víctimas.

El riesgo de revictimización reside en que, a los efectos sufridos por el delito, se le pueden sumar otros efectos provocados o aumentar los existentes por las experiencias vividas. Secretaria contra la violencia, explotación y trata de personas, 2016)

Los encargados de atención a la víctima, desde la primera línea pueden ayudar a empoderar a la víctima, debido que, si la persona se siente escuchada desde el primer momento, muy probablemente seguirá con todo el proceso legal en busca de justicia y reparación digna, pero de no ser así, la víctima optara por no continuar con dichos procesos por sentirse revictimizada nuevamente. Un proceso que ayuda a la víctima es confirmándole que es garante de derechos, tratados y leyes que la amparan. Además, que pueden solicitar ordenes de restricción para que la persona que la ha agredido no pueda acercársele o afectarla nuevamente.

Después de que una persona presenta una denuncia es necesario informarle sobre los procesos que vendrán a continuación y también indicarle que tipo de atención puede necesitar y se le puede brindar o a que instituciones se le puede referir.

Lastimosamente, en muchas ocasiones esto no sucede, las víctimas no reciben ese tipo de orientación y no saben que sucederá después o cómo, ni en dónde se les puede ayudar. Por lo cual, se pierden de dichos procesos o se presentan a las instituciones para pedir información, la cual o no se les proporciona o se les redirige de Institución a Institución sin darles una solución, afectando de forma negativa, puesto que es un gasto de esfuerzos no solo emocional sino económico.

La atención victimológica son acciones relacionadas entre sí, que se realizan secuencialmente, de manera integral y tienen como fin contener los efectos de la victimización por medio del acompañamiento efectivo a la víctima, durante todas las etapas y procesos que ésta necesita, atendiendo oportunamente sus requerimientos jurídicos, médicos,

psicológicos y sociales, que busca su restablecimiento, brindándole seguridad, confianza y protección. (Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2010, p. 16)

El Área de Coordinación de la Red de Derivación debe:

Velar porque las Oficinas de Atención a la Víctima promueva, organice, actualice, coordine, fortalezca y realice el seguimiento de las actividades de las redes locales y nacionales de derivación. (Ministerio Público, 2014)

Acceso a la justicia

El Estado está obligado a hacer esfuerzos por respetar y garantizar los derechos de las víctimas del delito y del abuso de poder. Es un derecho el poder acceder a la justicia, esto conlleva que:

- Las personas pueden presentar su denuncia ante la Policía Nacional Civil y ellos están obligados a recibirla. La persona encargada de recibir la denuncia debe estar especializado en la materia.
- La atención que se les brinde sea profesional.
- Al momento de presentar la denuncia se le debe de informar sus derechos y los mecanismos que requiere su caso, así como indicarle si desea algún tipo de ayuda asistencial.

DECRETO NÚMERO 21-2016

Ley Orgánica del Instituto Para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Dicho decreto reconoce los derechos de las víctimas como:

- Debe tratarsele con justicia y respeto, a su intimidad, dignidad e identidad.
- Tienen derechos a no ser revictimizadas.
- A ser asistida y atendida en su idioma materno.

Red de Atención Integral para Víctimas del Delito

Es el mecanismo de colaboración, tiene como objetivo en establecer y valer vínculos institucionales, para reforzar los servicios de atención victimológica, apresurar los tiempos de respuesta y generar una doble victimización. (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2010)

Toda atención a la víctima debe de ser multidisciplinario puesto que las experiencias que han vivido han marcado dos o más ámbitos de su vida personal, por lo que requieren atención especializada.

Recomendaciones para la recepción de denuncias

- Brindarle un ambiente de privacidad.
- Verificar el estado emocional de la víctima antes de iniciar.
- Consolidar la confidencialidad de la narración.
- No culpabilizar, revictimizar ni influir en las decisiones de la víctima.
- Si la víctima lo desea, permitir un acompañante, sin que pueda interferir en el relato.
- Respetar la voluntad de la víctima, en especial cuando no desea compartir la información con la familia o sus cercanos.
- Comunicar de forma clara los procedimientos que se realizaran.
- Solicitar su consentimiento.
- Ejecutar un abordaje interdisciplinario o conducir a la persona a servicios como Psicología, Servicio Social o atención médica.
- Evitar que deba repetir su relato: se debe unificar todos los datos a la historia clínica.
- Confirmar y validar la importancia de la denuncia como derecho y reparación digna.
- El procedimiento debe realizar para que pueda servir como prueba para un proceso judicial.

En caso de embarazos menores de 14 años, deberán atenderse en centros de tercer nivel, por las complicaciones que estas niñas pueden presentar en el embarazo o parto y por la infraestructura de los hospitales. (Secretaría contra la violencia, explotación y trata de personas, 2016)

Formas de iniciar el proceso penal

Después de que una persona presenta una denuncia es necesario informarle sobre los procesos que vendrán a continuación y también indicarle que tipo de atención puede necesitar y se le puede brindar o que instituciones se le puede referir.

- Denuncia: La víctima se presenta ante el Ministerio Público, PNC o un Juzgado.
- Querrela: La víctima, pide auxilio de un abogado, y el abogado la presenta ante el Juzgado.
- Prevención Policial: la Policía redacta dicho documento al recibir una denuncia.

Las medidas de seguridad pueden pedir en:

- En el Ministerio Público, en la Fiscalía de la Mujer, en las oficinas de atención a la víctima o en la oficina de atención permanente.
- Organismo Judicial, en los Juzgados de familia, de femicidio y de paz.
- Procuraduría de los Derechos Humanos, defensoría de la mujer.
- Procuraduría General de la Nación, unidad de protección de los derechos de la Mujer.
- Bufetes populares
- Policía Nacional Civil

Es de suma importancia que las medidas de seguridad sean puestas en práctica con la mayor rapidez posible, puesto que se ha evidencia en muchas ocasiones que al no poner esto en práctica estas solicitudes, la víctima sigue siendo agredida, manipulada para que disuelva la denuncia o en los peores de los casos, el victimario finaliza con la vida de la víctima.

La ruta para pedir las medidas de seguridad son las siguientes:

1. Presentación de la denuncia, esto puede ser de forma escrita o verbal, con el acompañamiento o no de un abogado.

2. Al haberse emitido la denuncia, debe ser remitida al Juzgado de familia, de Paz Penal o de Femicidio, dentro de las 24 horas siguientes, para ser procesado, para la recepción del trámite y se giren las medidas de seguridad.
3. Notificación, se notifican a las partes, se le da un plazo prudente al presunto agresor para que pueda hacer uso de su derecho de defensa o plantee oposición a las medidas de seguridad decretadas.

Medidas de seguridad puestas en práctica:

- El juzgado entrega la resolución a quien la haya solicitado las medidas de seguridad.
- Se presenta la resolución ante la estación o subestación de la PNC más cercana al lugar donde se va a ejecutar la medida.
- La PNC se presenta al lugar para la ejecución de las medidas.

Instituciones que brindan apoyo a las víctimas

- Mujeres transformando el Mundo

Dan apoyo legal, bajo un equipo multidisciplinario de trabajadoras sociales, abogadas, psicólogas, sociólogas y comunicadoras.

- Centros de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia - CAIMUS

Prestan atención inicial, asesoría legal, apoyo psicológico por medio de grupos de apoyo y autoayuda, apoyo social y telefónico, atención médica, albergues temporales para mujeres y sus hijos e hijas, todos sus servicios son gratuitos.

- Casas Municipales de la Mujer

En estas casas se brinda atención médica, psicológica, nutricional, empoderamiento y liderazgo, y asesoría legal, en este último se brinda el servicio para que las mujeres puedan tener asesoría individual de cualquier

caso, así como se realizan talleres para el conocimiento de derechos humanos y prevención de violencia. Todos estos servicios son gratuitos con el fin del desarrollo integral de la mujer.

- Programa de Prevención y Erradicación de la Violencia Intrafamiliar PROPEV

Programa que tiene como objetivo promover políticas y acciones para prevenir y erradicar la violencia intrafamiliar, por medio de campañas de sensibilización, capacitación y concientización. Brindan atención gratuita a víctimas y/o agresores de violencia intrafamiliar.

- Fundaciones sobrevivientes

Brindan atención inicial, asesoría legal, apoyo psicológico, por medio de atención psicológica individual, grupos de apoyo y talleres, apoyo social.

- Red de mujeres Ixiles

Es una organización ubicada en Nebaj, Quiché, formada por varias entidades de la comunidad, en busca de la defensa de los derechos humanos y sobre todo de la mujer. Brindan asesoría legal, apoyo psicológico, apoyo social.

- Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-

Brinda asesoría legal, apoyo psicológico por medio de grupos de apoyo y de auto ayuda, apoyo social.

- Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer (CICAM)

Da atención psicológica, atención legal a casos de medidas de seguridad, pensión alimenticia, aumento de pensión alimenticia, cobro de pensiones no pagadas y en algunas ocasiones divorcios por la vía voluntaria. Atención ocupacional, para capacitación para desarrollar destrezas y habilidades.

Referencia, a otras instituciones u organizaciones que necesiten otros servicios.

Debido a muchos de estos factores, efectos y consecuencias que provocan la violencia contra la mujer, ha hecho que se busque que las víctimas puedan aspirar a una reparación digna desde el momento de la denuncia, por lo cual todos estos tratados y leyes buscan que ya no sean revictimizadas y que el proceso legal pueda ser sano y sin distinción para cada una de las víctimas, que puede que no garantice que ellas puedan sentirse mejor al ciento por ciento, pero que puede garantizar que los implicados no vuelvan a actuar de esta manera y cumplan el debido delito.

Es necesario también que se realicen peritajes psicológicos o primeros auxilios psicológicos antes de que una persona pueda dar su declaración, dado que al estar emocionalmente inestable puede dejar a la deriva muchos datos e información relevante, ya que su memoria puede verse afectada por el trauma y que afectará las posibles pruebas. Además de ello, podría ser una pauta preventiva para que dicho proceso no sea traumático, pues se buscaría un acompañamiento para resguardar la integridad y la salud mental de la víctima dentro del proceso.

El reconocimiento de estas instituciones puede permitir que la víctima pueda tener un acompañamiento clave en el proceso legal, puesto que al optar a ayudas multidisciplinarias puede disminuir más no borrar el impacto de lo vivido.

AUDIENCIA DE REPARACIÓN DIGNA

El resarcimiento a las víctimas de delitos no es solo la indemnización como daño emergente del delito, sino también que se le debe reincorporar a la sociedad tratando que resurja en su vida cotidiana y se reintegre a la sociedad, dejando en el olvido los sucesos que le dañaron cometidos en su contra, así como también que se le restituya de forma material o inmaterial.

Se pretende que las víctimas puedan ser beneficiadas con normas legales que faciliten la reparación que han sufrido derivado de la comisión de algún delito en su contra, restituyendo los daños ocasionados a través de la reparación correspondiente, que debe ser cubierta por el responsable; sin embargo, a pesar de esta reforma aún no se cumple con proporcionar a las víctimas, esa restitución integral de manera inmediata, puesto que existe un vacío legal por la ausencia de reglamentación para que la reparación digna se lleve a cabo dentro de la misma causa.

Clases de reparación:

- Económicas.
- Pago de Indemnización.
- Pago de Daños.
- Pago de Perjuicios.
- No económicas

La reparación digna es el resultado jurídico de resarcir el daño causado por la violación a una norma penal. Dicho proceso está a cargo del juez de ejecución penal, tramitar, conocer y resolver, los asuntos en materia de reparación digna y realizar las diligencias pertinentes para poder hacer efectiva la reparación digna a favor de la víctima, siempre y cuando la sentencia condenatoria cause firmeza.

Una vez obtenida la sentencia condenatoria penal y la individualización de la víctima, esta última puede hacer efectivo su derecho de hacer efectiva la reparación digna dentro del propio proceso penal inmediatamente después de pronunciado el fallo, el cual constituye título ejecutivo.

La reparación digna no indica que se les quitará lo sufrido a las personas, pero si les permite, reconocer que son garantes de derechos y que pueden exigir una reparación de daños, ya sea económica o no. Además, que las familias de las víctimas también pueden tener una oportunidad

de justicia y conseguir una mínima de paz ante dichos procesos que los han afectado a todos.

CAPÍTULO 3, MARCO METODOLÓGICO.

La víctima en la presente encuesta no tendrá que hablar acerca del curso de coacción de violencia que sufrió sino del proceso lícito, desde el hecho de la denuncia, hasta la declaración, asistencia legal, el momento donde se encuentre del proceso legal. Por medio de una investigación cualitativa se busca entender si las mujeres han sido tratadas bajo los protocolos que Guatemala ha adquirido para atender a las sobrevivientes si se ha agravado más su estado emocional y psicológico.

Se recabará información por medio de encuestas con preguntas abiertas y espacios donde las perjudicadas puedan hablar en incluso hacer catarsis de cómo han sido tratadas y como se les ha hecho sentir en las diferentes instituciones como PNC, MP, juzgados y demás.

3.1 Diseño de la investigación

Se utilizo un diseño fenomenológico puesto que permite explorar, reconocer, comprender y describir experiencias comunes. Hernández-Sampieri y Mendoza indican que se busca entender las experiencias de personas sobre un fenómeno o múltiples perspectivas de este. (2018)

Debido que permitió hacer un análisis de sucesos que ocurrieron con anterioridad y así, pudieran describir su experiencia acerca de la atención que recibieron al momento de presentar una denuncia.

Por lo cual, se utilizó una entrevista semiestructurada para que las participantes narraran su experiencia. Para luego sintetizar la información y constatar los elementos comunes de todas las experiencias.

3.2 Sujetos

Los sujetos consultados fueron diez mujeres que residen en el área de la ciudad de Guatemala y que interpusieron una demanda por violencia contra la mujer, entiéndase, violencia sexual, económica, física y psicológica, y estuvieron en el proceso judicial, dentro del mismo perímetro. Se verificó qué tipo de violencia habían sufrido para interponer la demanda, en qué momento del proceso legal se encontraban y la fecha y más información acerca de hace cuánto tiempo la interpusieron.

El sexo de la muestra fue femenino, mayores de 18 años, aunque no se registró la edad, sí se les preguntó si eran mayores de edad, puesto que se verificó que las participantes contaran con esta característica, las edades comprendían entre los 20 y 46 años de edad, se les hizo preguntas para conocer el ámbito en el que se desenvolvían. Las preguntas consistían cómo: ¿A qué se dedica?; se les consultó en qué zona o área de la ciudad capital hicieran la denuncia, para asegurarme que todas las participantes hubiesen realizado la denuncia dentro del perímetro de la ciudad de Guatemala o en los municipios de este.

3.3 Instrumentos, confiabilidad y validez, pilotaje, árbol de categorías y cantidad de preguntas

Los instrumentos utilizados son dos, una entrevista semiestructurada con 11 preguntas abiertas que permitió conocer las vivencias de diez mujeres sobre la atención que recibieron en las instituciones donde interpusieron las demandas. También cabe resaltar que la entrevista se hizo de forma virtual para que las mujeres se sintieran más cómodas y pudieran contar su experiencia sin ser revictimizante.

Seis preguntas que estaban enfocadas a saber si las mujeres sufrieron un tipo de revictimización; si se le hicieron preguntas o comentarios fuera de lugar, si se sintieron discriminadas, se les indultó la culpa o sintieron que su historia no era creíble para las personas que estaban tomando su declaración, cómo fue el proceso o si se les dificultó presentar la denuncia.

Asimismo, se utilizó un cuestionario de 26 preguntas de forma virtual por medio de un formulario de Google guiado, que se le presentó a dichas mujeres para la obtención de la confiabilidad de las mujeres hacia las entidades como la Policía Nacional Civil, Ministerio Público o los distintos juzgados.

Dentro de este cuestionario se hicieron dos preguntas sobre el conocimiento de las rutas de denuncia, un apartado de confiabilidad en las entidades, que contenía cuatro preguntas, un apartado de desempeño de la justicia con 13 preguntas y un apartado final sobre si habían recibido amenazas, este apartado conto con siete preguntas.

Cuadro 1: Cuestionario

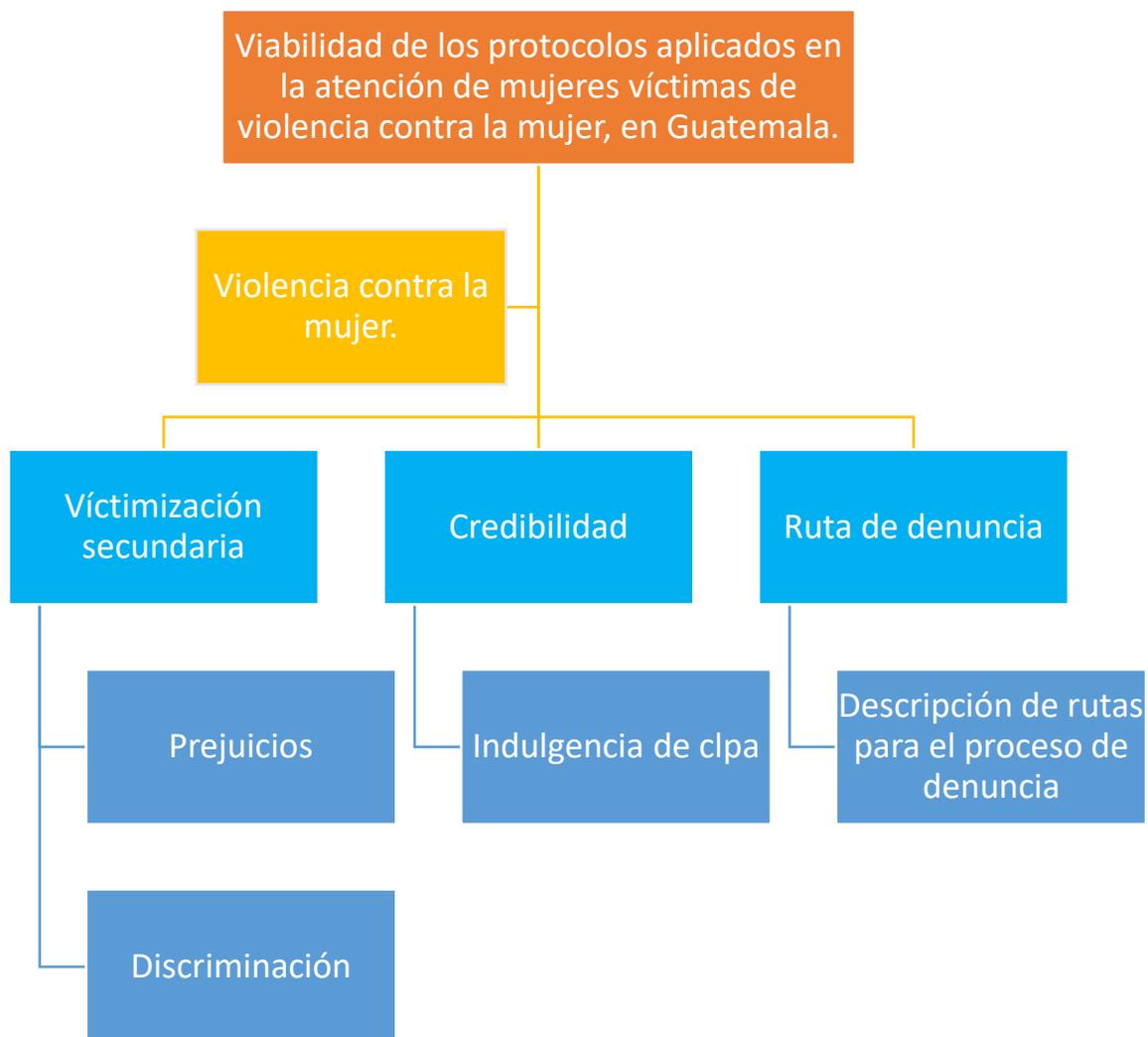
Cuestionario	
Rutas de denuncia	Dos preguntas
Confiabilidad en las entidades	Cuatro preguntas
Desempeño de la justicia	Trece preguntas
Amenazas	Siete preguntas

Fuente: Elaboración propia.

Para los árboles de categorías se basó:

- Victimización secundaria
- Credibilidad
- Ruta de denuncia
- Confiabilidad en las entidades
- Desempeño del sistema de justicia
- Amenaza

Figura 1



Fuente: Elaboraci3n propia.

Figura 2



Fuente: Elaboración propia.

3.4 Procedimiento de la investigación

- Se realizó una propuesta sobre los temas a trabajar con el catedrático y asesor de tesis dentro del curso de Seminario I.
- Cuando se autorizó el tema, se elaboró un estado del arte para tener como base para la investigación.
- En el transcurso de la clase de seminario II, se finalizó el estado del arte y contó con varias revisiones por parte del Catedrático del curso y la asesora Iris Nolasco.
- Al finalizar el segundo II semestre, se realizó una presentación del estado del arte.
- Al iniciar el III semestre, en el curso de seminario se realizaron dos instrumentos de investigación, una entrevista y una encuesta, que fueron aprobados por el asesor del curso.
- Se escribieron cartas de solicitud a instituciones como CAIMUS y Fundación Sobrevivientes.
- Se tuvo una reunión con una de las Psicólogas de Fundación Sobrevivientes quien indicó que no contaba con la cantidad de la muestra.

- Se solicitó autorización a la institución por medio de una carta, con el Licenciado Luis Alberto Gonzáles, quien dio su aprobación e indico su apoyo para realizar la investigación con su población.
- Aplicación de instrumentos por medio de una reunión de meet donde se realizó la entrevista y encuesta por medio del Formulario de Google y se informó a las mujeres sobre las rutas de denuncia.
- Vaciado y análisis de resultados: se tabuló la información recabada y posteriormente se procedió a su interpretación.
- Se concluyó la investigación con un informe final.

5.5 Diseño y metodología del análisis de la información recabada.

Esta investigación tiene un corte cualitativo con métodos de recolección de datos, puesto que, dicho enfoque nos permite verificar la forma en que la muestra experimenta y percibe los sucesos que les rodean, esto con el fin de reconocer y describir como fueron los procesos de denuncia para las mujeres víctimas de violencia contra la mujer, que consecuencias y afectaciones tuvieron con respecto a dicho proceso y como se sintieron durante el mismo.

La investigación Cualitativa se enfoca en entender e indagar los sucesos, examinándolos desde la perspectiva de los participantes en su entorno y conforme a los aspectos que los afectan. (Guerrero, 2016)

Por lo que permitió realizar la investigación con una muestra pequeña con el objetivo de tener más información y con profundidad sobre cada experiencia y verificar el comportamiento de las personas encargadas al recibir las denuncias. Y para que se pudiera obtener más detalles y que en el momento del proceso de interpretación sea más enriquecedores los resultados recabados.

Además de que este diseño al utilizarse con una entrevista estructura permitió que las mujeres entrevistadas tuvieran una mayor apertura a hablar sobre sus experiencias.

Se analizaron los datos obtenidos con base a los árboles de categorías que se habían realizado con anterioridad, mismo que permitió hacer una agrupación por categorías y obtener resultados más específicos.

Se realizó una comparación de los instrumentos utilizados, la entrevista y el cuestionario para una mejor interpretación de los resultados y la relación que contienen entre ambos.

Capítulo 4, resultados del trabajo de campo.

El presente estudio se basó en reconocer la viabilidad de los protocolos aplicados en la atención de casos por violencia contra la mujer en Guatemala; para lo cual se utilizaron dos instrumentos para una sola muestra. La muestra fueron diez mujeres mayores de 18 años que hayan interpuesto una denuncia por violencia contra la mujer, a quienes se les aplicó un cuestionario donde respondieron preguntas cerradas que se basaban en verificar si existe una revictimización secundaria, confiabilidad en las entidades de Justicia, el desempeño que tuvo el Sistema de Justicia, mientras que la entrevista con preguntas abiertas verificó si existió una revictimización secundaria, conocimiento de rutas para interponer una denuncia y la confiabilidad de las instituciones de justicia. Por lo que a continuación se procede a la descripción de los datos que sobresalieron: se presentarán los resultados obtenidos en este estudio, así mismo la interpretación que se obtuvo, divididos en dos partes, correspondientes a la entrevista que se realizó y luego, a la encuesta que se emitió y la interpretación de ambos instrumentos.

Presentación de la información:

Instrumento 1

Grupo de preguntas 1: Proceso de denuncia

¿Se le dificultó presentar la denuncia? Dentro de las respuestas que se recibieron, constatan que, a 5 mujeres de las entrevistadas, se les dificultó interponer una denuncia, porque en las instituciones simplemente no querían aceptar la denuncia, porque las hicieron esperar mucho tiempo para aceptarles la denuncia, un proceso muy tardado y más cuando sus abogados eran del bufete popular.

Una de las participantes indicó: “Al momento de estar narrando mi situación me indicaban que no me podían tomar la demanda porque no era mi cónyuge, a pesar de

que les estaba indicando que era mi conviviente y llevaba pruebas de que me había golpeado”

¿Cómo fue el proceso de denuncia?

Dos de las integrantes indicaron que el proceso solo para denunciar fue sumamente tardado. Indicando que el proceso aún sigue sin tener una solución, a pesar de que han pasado algunos años, refieren seis de las entrevistadas. Una refirió: “Llegué como a las tres de la tarde al MP y primero nadie me atendía, me dijeron que pasara hasta como a las 7:30 pm y salí de ahí hasta las 9 de la noche más o menos”.

Figura 3



Fuente: Elaboración propia.

Grupo de preguntas 2: Revictimización

¿Al momento de tomarle su declaración, se le hicieron preguntas o comentarios fuera de lugar?

Una de las mujeres entrevistadas refirió: “Como mi caso, la persona que estaba denunciando fue quien compartió mis fotos íntimas sin mi consentimiento, el fiscal que me estaba atendiendo me dijo: “Pero a mí no llegaron sus fotos, incluso se rio.”

Otra de las entrevistadas indicó que la persona que llevaba su caso le dijo: “Usted no se preocupe, ya sabe qué hacer y yo le paso la pensión”.

Las participantes indicaron que se les hicieron preguntas o comentarios fuera de lugar, se sintieron discriminadas y sí se les indicó que eran culpables de lo que les había sucedido por lo que su historia también no les parecía creíble, tanto por las personas que recibían las declaraciones como las personas que llevaban los casos en las Fiscalías, situación que para algunas fue tan incómodo que se sintieron más vulnerables y desmotivadas con la situación puesto que desde el inicio del proceso se les estaba poniendo muchas dificultades.

¿Se sintió discriminada en algún momento? ¿Por qué?

Una participante refirió: “Mas que todo, en el aspecto como mujer no casada”, mientras que otra de las participantes indico: “Me estaban discriminando porque yo solo tenía un abogado del bufete popular, en ese momento yo no tenía los recursos para pagar un abogado”.

Por lo que tres de las entrevistadas fueron discriminadas por diferentes aspectos.

¿En alguno momento del proceso legal se le endilgo que usted tuvo la culpa de lo que le aconteció?

Dos de las personas participantes sí indicaron que se les estaba atribuyendo la culpa.

A una de ellas le dijeron: “Porque andaba sola pues”. E incluso llegaron a sentir que su historia no era creíble. ¿En algún momento sintió que su historia no era creíble acerca del suceso de la violencia que vivió? A lo que una de las mujeres refirió: “Me decían que les dijera las palabras con las que mi ex me maltrataba y si yo no se los decía, ellas me decían entonces no te estaba maltratando”.

Instrumento 2- Cuestionario

Para este instrumento las participantes respondieron un formulario con respuestas estructuradas:

Grupo de pregunta 2.1: Confiabilidad en las entidades

¿Confía en la Policía? El 80% de la población indico que no confían en la policía, y el 20% indico que sí confían.

Una pregunta relevante para este estudio fue: ¿Usted diría que las siguientes instituciones son muy confiables, algo confiables, poco confiables o nada confiables?

A lo cual, el 50% indicaron que la Policía Nacional Civil es nada confiable, para el Ministerio Público, el 40% indica que es confiable y el otro 40% indica que no es confiable, para la Fiscalía de la Mujer 50% de las mujeres indicaron que son poco confiables mientras que para el 60% de las mujeres los Jueces y Tribunales son poco confiables.

Confirmando que la confiabilidad en las entidades de justicia es escasa, esto hace que las mujeres no deseen poner una denuncia porque creen que no tendrán una solución ante los hechos de violencia que han sufrido.

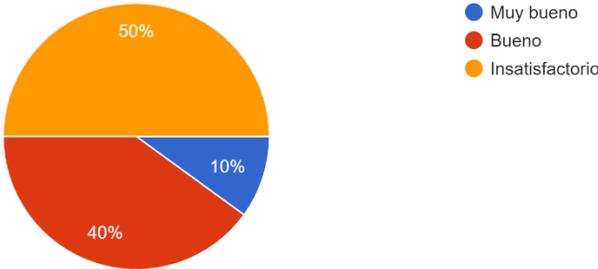
Grupo de pregunta 2.1: Desempeño del sistema de justicia

Otra de las preguntas relevantes para la investigación fue la siguiente: ¿La calidad del servicio proporcionado por el sistema de justicia fue muy bueno, bueno o insatisfactorio?

El 50% de la muestra indico que el servicio y la atención recibida fue insatisfactoria porque indican que las instituciones no se interesaron en sus casos, no hicieron lo suficiente con su caso, no ven un avance en el proceso o se les cuestionó muchas veces antes de recibir su denuncia y consideran que la Policía Nacional Civil no trata a todas las personas por igual, por tal razón indicaron que no confían en el Sistema de Justicia. Mientras que el 40% indica que la atención fue buena y solo el 10% indico que la calidad del servicio que recibió por parte de del sistema de justicia fue muy buena porque el proceso fue rápido, no se sintió discriminada en ningún momento y se sintió respetada.

Figura 4

6. ¿La calidad del servicio proporcionado por el sistema de justicia fue?
10 respuestas



Fuente: Elaborada propia.

Se hizo la pregunta: ¿Cómo considera que fue la calidad del servicio provisto por la Policía Nacional Civil?

El 40% de las mujeres indicaron que la calidad del servicio es bueno mientras que el 30% indicaron que puede mejorar, el 20% indicaron que deja mucho que desear y el 10% indicó que es insatisfactorio.

Se les realizó la pregunta: ¿Considera que la Policía local hace un buen trabajo para hacer cumplir la ley? Y solo dos personas respondieron que sí. Mientras que 4 personas respondieron que la Policía local hace un trabajo promedio para hacer cumplir la ley. Y 4 mujeres indicaron que la Policía local hace un mal trabajo para hacer cumplir la ley.

Para las mujeres que han realizado una denuncia, consideran que el desempeño de justicia no ha sido el mejor, han recibido malos tratos que han que aumente la desconfianza en estas instituciones.

Comparación de resultados

Se realizó una comparación entre los resultados obtenidos con la entrevista y los resultados obtenidos en el cuestionario, los cuales indicaron que de 10 mujeres que interpusieron una denuncia por violencia contra la mujer, 5 fueron revictimizadas, por comentarios fuera de lugar, porque se sintieron discriminadas, porque la atención recibida fue insatisfactoria o porque no se les quería recibir la denuncia, esto confirma que a pesar de que existen protocolos para la atención a las víctimas del delito, no se están utilizando o se están utilizando pero no se ponen en práctica correctamente, mientras que 5 de las participantes no fueron revictimizadas.

Tanto en la encuesta como en la entrevista se realizó esta pregunta ¿Conocía las rutas de denuncia? Debido a las respuestas recibidas se confirmó que el 90 % de la muestra no conocían las rutas de denuncia y tuvieron que abocarse a familiares o amigos para que les indicaran a donde se debían dirigir para realizar una denuncia; una participante refirió: “Yo les pregunte a mis amigos, incluso una de ellas fue la que me acompañó, porque yo ni conocía”. Sin embargo, desconocían totalmente como era todo el procedimiento. La única persona que conocía las rutas de denuncia indicó que: “solo

conocía donde realizar la denuncia, que era en el MP” y sólo el 50% de la muestra sabe el número de la Policía Nacional Civil.

Figura 5



Fuente: Elaboración propia.

Por lo cual se les pregunto: ¿Quién le indicó cómo realizar la denuncia? El 40% de las mujeres indico que un familiar, el 30% indicó que familiares, las demás mujeres investigaron y solo una persona fue asesorada por personal administrativo de los juzgados.

La desinformación de donde realizar una demanda, cómo debe y cuál es el proceso para realizar la misma es abismal, puesto que las mujeres no saben a quién acudir y mucho menos, que esperar después de realizar una denuncia.

En las dos herramientas se preguntó: En algún momento del proceso legal, ¿ha pensado en no continuar el mismo en la búsqueda de justicia? A lo cual una mujer indico que “sí porque me llamaron para rectificar la denuncia 6 o 7 meses después, el proceso era tardado y desgastante”, mientras que otra participante deseaba dejar el caso por el acoso verbal, del hombre que estaba llevando el caso. Asimismo, otra mujer quería desistir por “lo sarcástico y burlón de cómo se comportaba el fiscal a cargo”. Esto confirma que la atención que reciba la víctima influye considerablemente para que la persona desee continuar o no con los casos.

Además, se hizo la pregunta: ¿Cree que tuvo apoyo por parte de las autoridades del sistema de justicia? A lo cual una de las perjudicadas indicó que no, “Porque no era la primera vez que ponía una denuncia, ya había puesto medidas cautelares y aun así mi agresor pudo hacerme daño de nuevo”. Otra mujer de las afectadas indicó: “Tenía que renovar cada cierto tiempo la orden de restricción, pero el juzgado me quedaba lejos y no me sentía apoyada, no hicieron mayor cosa”.

Esto revela que las mujeres no se sienten apoyadas sobre todo cuando ya han presentado medidas cautelares y aún así pueden seguir siendo víctimas. Además, que el proceso de estar renovando una orden de restricción puede ser agotador física y emocionalmente para las afectadas.

CAPÍTULO 5, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

1. Se alcanzó el objetivo general ya que sí se evaluaron los procesos de denuncia de violencia contra la mujer y se verificó el uso de protocolos en dicho proceso.
2. A pesar de que existen protocolos para la atención de víctimas de violencia contra la mujer en Guatemala, se confirma que aún no se están poniendo en práctica correctamente.
3. Existe un desconocimiento de las rutas de denuncia, el 90 por ciento de la población no conocía las rutas de denuncia.
4. La Policía Nacional Civil tiene a cargo de la Oficina de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias, sin embargo, no se ha verificado que tengan una capacitación adecuada para evitar la revictimización secundaria ante la recepción de denuncias y la atención a la víctima.
5. Se pudo confirmar que Guatemala es participante y ha firmado acuerdos para una mejor atención, y para apresurar los procesos legales de violencia

contra la mujer, incluso hay iniciativas de ley que buscan mejorar para dicho proceso legal, pero siguen sin ser rectificadas o aceptadas.

6. Se confirma que las mujeres que han interpuesto una denuncia por violencia contra la mujer en Guatemala sí han sufrido de victimización secundaria, por parte de las autoridades dentro de los procesos de denuncia y el seguimiento al proceso judicial.
7. Se verificó que el trato recibido hacia las mujeres que han interpuesto una denuncia por violencia contra la mujer ha sido de discriminación, incredulidad e incluso se les hicieron comentarios fuera de lugar.
8. Un 50 por ciento de la población indicó que la atención que recibió fue insatisfactoria y por lo mismo no confían en las entidades de justicia.
9. En conclusión, los protocolos en la atención de casos por violencia contra la mujer, en Guatemala, no son viables puesto que no se están poniendo en práctica.
10. A pesar de que existe un desconocimiento de las rutas de denuncia, las mujeres han podido presentar sus denuncias con base a la información que recibieron de familiares o amigos, sin embargo, esta información solo ha llegado a indicarles el lugar donde debían poner su denuncia.
11. El 50% de la población tuvo dificultades para interponer una denuncia por violencia contra la mujer, debido que el proceso fue tardado, no se les quería aceptar la denuncia o se les hicieron preguntas o comentarios inapropiados.

RECOMENDACIONES

1. Realizar el proyecto de capacitación a la oficina de atención a la víctima a cargo de la Policía Nacional Civil, para que puedan brindar una mejor atención y se pueda disminuir la revictimización en el proceso de denuncia.
2. Hacer campañas de información a la población sobre las rutas de denuncia que existen acerca de los procesos de violencia contra la mujer, en entidades como la Policía Nacional Civil, secretaria contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de personas.

3. Se debe seguir promoviendo que las sobrevivientes de violencia contra la mujer sean atendidas bajo los protocolos ya existentes, sobre todo en las entidades que brindan atención como lo son: Mujeres Transformando el Mundo, CAIMUS, Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-, Casas Municipales de la Mujer, Fundación sobrevivientes, entre otros.
4. Se recomienda a las instituciones como Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Juzgados, entre otros, realizar una investigación acerca de la violencia sexual contra la mujer y la atención que reciben al realizar la denuncia y la asistencia dentro del proceso judicial, para que identifiquen mejoras a los procesos de atención.
5. Es necesario realizar este tipo de investigaciones con más tiempo de antelación, para el proceso del trabajo de campo, para que las investigaciones puedan ser más enriquecedoras.
6. Se recomienda que las Facultades como Derecho y la maestría en Psicología Forense de la Universidad de San Carlos de Guatemala, puedan informar a la población sobre las rutas de denuncia, los tiempos y los procesos al momento de realizar una denuncia por violencia contra la mujer.
7. Dentro de los Cursos Libres que brinda la Universidad de San Carlos de Guatemala, es conveniente que puedan educar a la población, en general, sobre las rutas de denuncia, que hacer y que esperar en los procesos judiciales.
8. Brindar capacitación constante a las entidades del Sistema de Justicia para que brinden un mejor servicio, en especial a las mujeres víctimas de violencia contra la mujer y para que no sean revictimizadas.
9. Velar por la aprobación de iniciativas de ley que promuevan un trato digno a las mujeres víctimas de violencia contra la mujer.
10. Hacer un estudio sobre las cifras negras de violencia contra la mujer en la ciudad de Guatemala.
11. Elaborar instrumentos específicos para cada institución de atención a la víctima de violencia contra la mujer con perspectiva de género.

CAPÍTULO 6

FORMULACIÓN DE UN PROYECTO

Proyecto de capacitación a los miembros encargados de la Oficina de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias, Policía Nacional Civil.

Análisis de participantes

En el estudio realizado sobre viabilidad de los protocolos aplicados en la atención de casos por violencia contra la mujer en Guatemala, se verificó que a pesar de que existen protocolos de atención a la víctima aún existe una revictimización secundaria por parte de las entidades que reciben la denuncia y quienes están dentro del proceso judicial, como los fiscales.

La Policía Nacional Civil tiene a cargo oficina de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias, aunque se verificó cual son sus asignaciones no se verifica que tengan un adiestramiento para evitar la revictimización al momento de la atención a la víctima y recepción de denuncias. Y esto se puede determinar debido a como las personas entrevistadas no tienen confianza en las entidades del Sistema de Justicia y muchas de las mujeres entrevistadas se sintieron revictimizadas por la atención recibida o por los comentarios que se les hicieron mientras se les tomaban las denuncias.

Dentro del interior del país, la primera línea para recibir denuncias es la Policía Nacional Civil puesto que son quienes están más cerca de los lugares más aledaños.

Por lo cual se pretende realizar un proyecto que capacite a los encargados de las Oficinas de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias con el fin que ellos tengan acceso a información sobre como brindar una mejor atención para evitar una revictimización, ya que en muchos sectores del país son la primera línea en atender a una víctima y esto podría ayudar a que la víctima puede sentirse más segura sobre la decisión que ha tomado sobre denunciar.

Las mujeres que han sufrido violencia contra la mujer necesitan obtener atención especializada desde el momento de la denuncia para que su decisión de seguir un proceso en busca de justicia sea más fortalecida y se puedan prevenir más secuelas de la violencia que ya han sufrido.

En este sentido el proyecto busca que las Oficinas de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias, se unan a los esfuerzos que otras instituciones como MAIMI y Ministerio Público están realizando para brindar una mejor atención.

Cuadro 2: TABLA DE ANÁLISIS

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandados
Jefes de cada subestación, policía Nacional Civil	Capacitar a los encargados de la Oficina de atención a la víctima.	No reciben una capacitación acerca de cómo debe de ser la atención que deben brindar a las víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre cómo evitar la victimización secundaria. • Atención adecuada a víctimas. • Conocimiento e implementación del “Protocolo de Atención Integral para las Víctimas del Delito”.
Personal policial a cargo de la Oficina de	Brindar atención a víctimas	Realizan comentarios fuera de lugar al	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las formas correctas de

<p>atención a la víctima y recepción de denuncias.</p>	<p>evitando su revictimización. Recibir denuncias sin provocar una revictimización.</p>	<p>momento de atender a una víctima o recibir una denuncia. Cuestiona la culpabilidad de la víctima.</p>	<p>atención a una víctima.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer que es una revictimización y como evitarla. • Implementación del “Protocolo de Atención Integral para las Víctimas del Delito”.
<p>Victimas</p>	<p>Obtener atención adecuada desde el momento de la denuncia.</p>	<p>No confían en las instituciones de Justicia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar denuncias sin miedo a ser cuestionadas. • Después de realizar una denuncia seguir todo el proceso hasta llegar a un juicio.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de problemas:

Al verificar como es que un agente de la policía llega a estar a cargo de la Oficina de Atención a la Víctima y Recepción de denuncias, se verifica que no obtiene una capacitación más allá de conocimientos administrativos, esto hace que la atención a la víctima no sea la adecuada, ya que se ha verificado que hacen

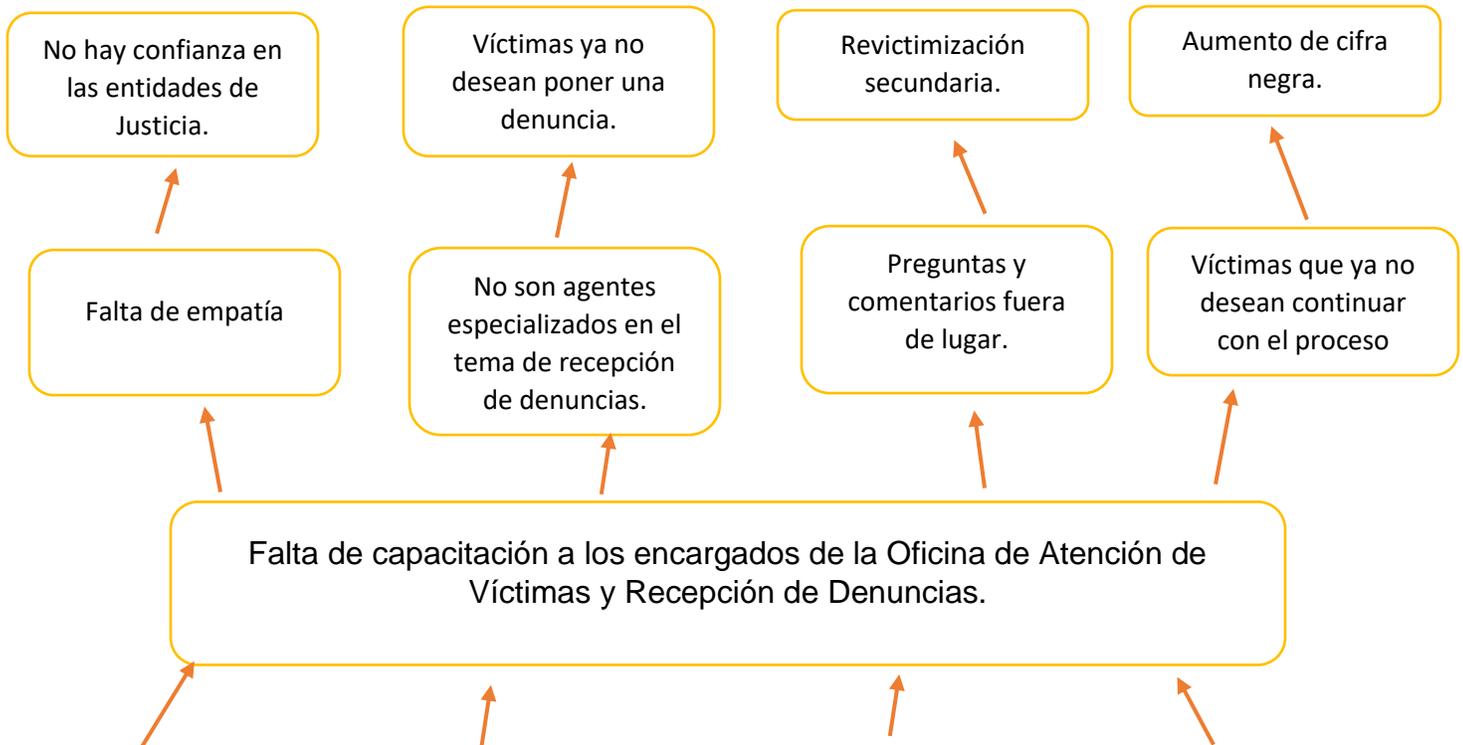
comentarios fuera de lugar, culpabilizan a la víctima o hacen preguntas revictimizante, situación que afecta la situación de la víctima porque empieza a desconfiar de las entidades de Justicia, duda de seguir con el proceso o deja de seguir el proceso judicial, debido que considera que no se le brindará el apoyo necesario. Esto hace que también otras personas no quieran denunciar e incrementa la cifra negra por los distintos hechos de violencia.

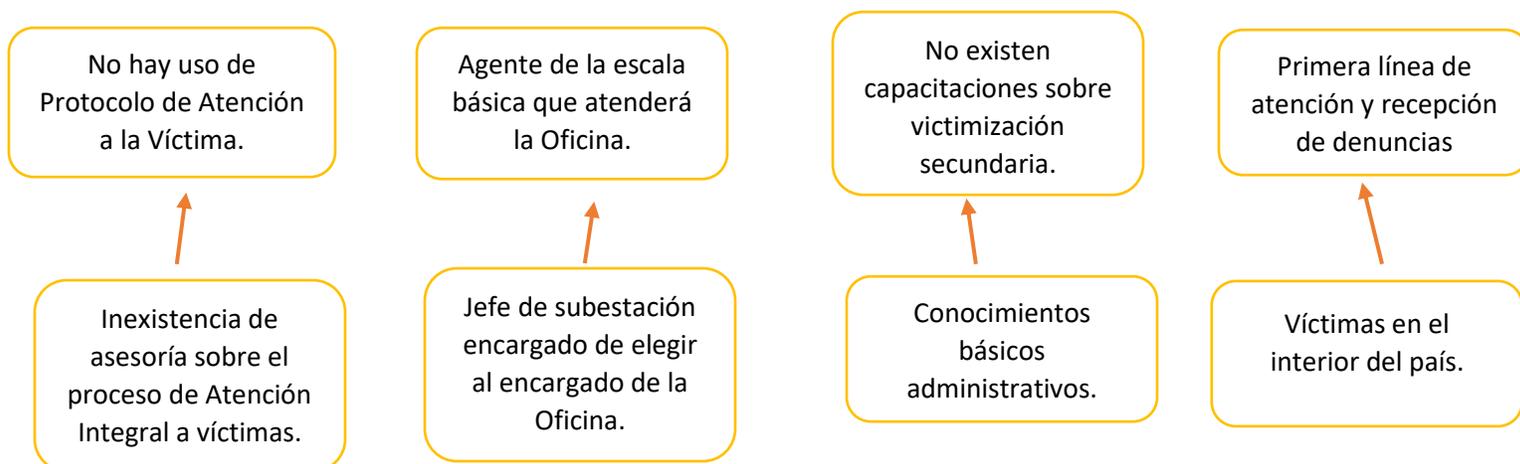
Además de esto, se sabe que en el interior del país la primera línea y más cercana para recibir denuncias son las oficinas a cargo de los policías por lo que al no confiar en ellos, las víctimas no buscarán ayuda, ya que otros centros como Ministerio Público no siempre les queda cerca.

Por medio del árbol de problemas se verifica todas las circunstancias que afectan a las víctimas y como el que los agentes no reciban una capacitación pertinente sobre el trato necesario para las víctimas ocasiona otros problemas.

Árbol de Problemas

Figura 6.





Fuente: Elaboración propia.

La falta de capacitación a los encargados de la Oficina de Atención de Víctimas y Recepción de Denuncias es el problema principal de que las víctimas no reciben la atención adecuada conforme a los protocolos de atención.

Quienes son encargados de la Oficina de Atención cuenta con conocimientos básicos administrativos, no son agentes especializados en el tema de recepción de denuncias. Puesto que no se les brinda una capacitación idónea para la atención a la víctima y probablemente desconozcan temas como la revictimización secundaria y la importancia de evitarla; desencadenando una atención no empática y donde se realizan comentarios y preguntas fuera de lugar.

Esto conlleva a que las agraviadas pierdan el interés por continuar con el proceso legal o bien pueden seguir con el proceso, pero no tienen la suficiente información para seguir con el mismo, esto porque no se les brinda la asesoría completa de lo que sucederá, a donde deben acudir, donde pueden preguntar sobre su caso y que pueden esperar.

Además, que se incrementa la desconfianza a las entidades de justicia, aumentando las cifras negras, porque las personas llegan a creer que no se les va a ayudar o porque se les hace creer que son carentes de derechos y de justicia.

Análisis contextual y diagnóstico

Para el 2021, según datos del Ministerio Público, de enero a diciembre hubo 3,805 reportes por casos de mujeres indígenas agraviadas por delitos de violencia contra la mujer (Secretaría Presidencial de la Mujer, 2022)

Al realizar la investigación de vialidad de protocolos aplicados en la atención de casos por violencia contra la mujer, en Guatemala se verifico que, si hay protocolos, pero no se están poniendo en práctica, porque las mujeres siguen siendo revictimizadas al momento en el que se les toma la denuncia o durante proceso judicial.

Realizar una denuncia siendo víctima es una situación compleja, ya que, la persona, aun puede ir con varias inquietudes sobre si realizar una denuncia o si realizar este proceso es lo correcto, en muchas ocasiones no sabe qué va a pasar luego de la denuncia, puede no comprender cuáles son sus derechos y como debe ser la atención que se le brinde desde el momento de la denuncia.

Cabe mencionar que muchas veces la víctima aun llega conmocionada, situación que afectará su declaración toda vez la persona que la está atendiendo no sabe cómo contenerla y calmarla, para que la afectada pueda presentar su declaración sin ningún problema.

ECPAT (2010) la revictimización más común es la institucional, el primer contacto con la víctima no es una persona especializada, autoridades sin entrenamiento. Esto conlleva a realizar acciones inapropiadas y que finalmente agravan el daño de la víctima.

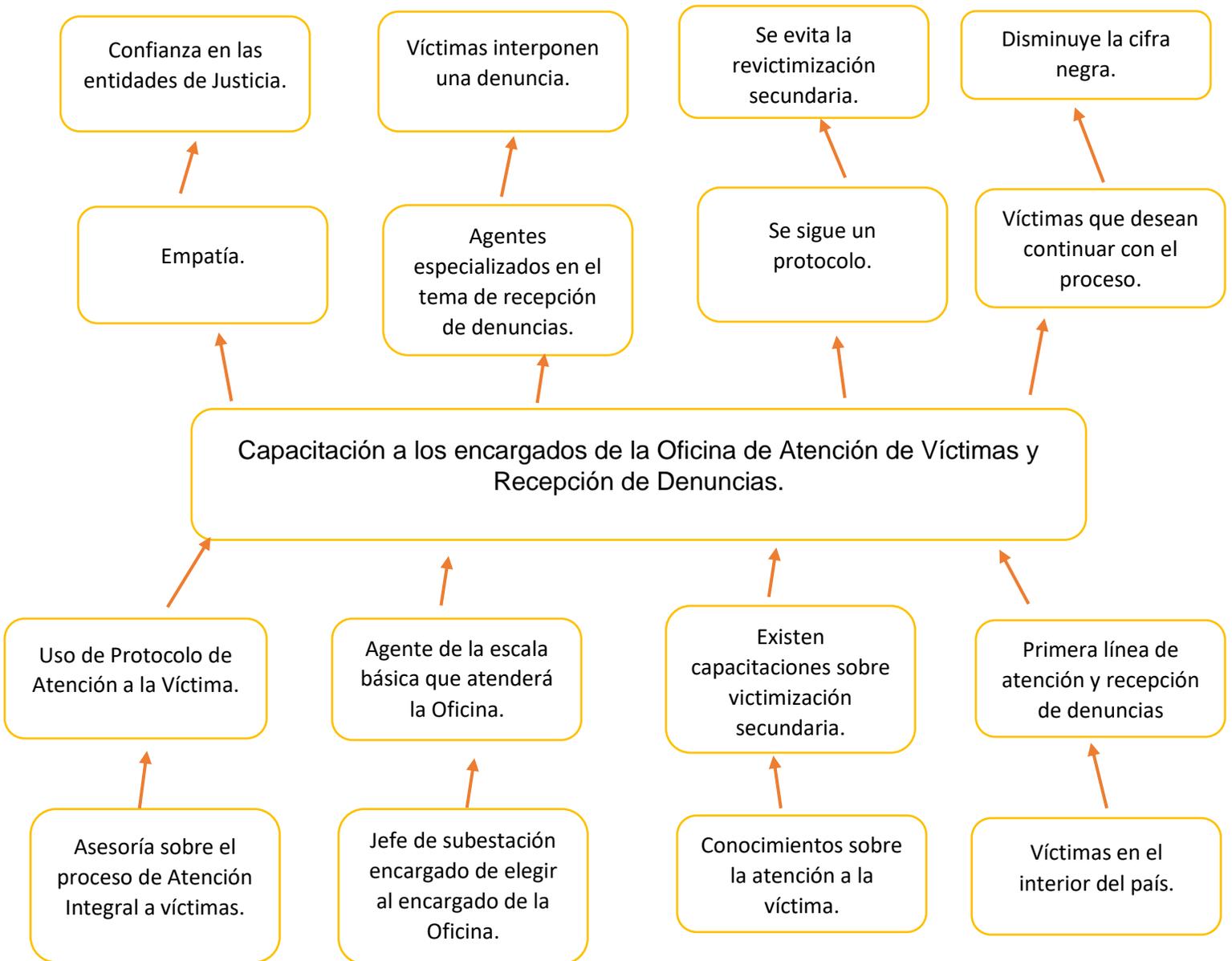
La atención integral de la víctima tiene como objetivo satisfacer las necesidades de la víctima con confidencialidad, dignidad y profesionalismo, para proteger sus derechos y evitar una revictimización. Asimismo, se tiene el fin de que las personas puedan confiar en las entidades de justicia del país puesto que muchas de las razones por las que no realiza una denuncia es porque se tiene la idea de que las autoridades pertinentes no realizarán el proceso debido, no se les pondrá la atención suficiente o será una pérdida de tiempo.

El desconocimiento en procesos jurídicos y derechos humanos es a nivel general, pero esto debe cambiar, sobre todo para las personas que están en el ámbito y que brindan un servicio a la comunidad, si ellos que son los encargados

de brindar información no tienen las herramientas necesarias, las personas víctimas menos tendrán una oportunidad para la búsqueda de justicia y reparación digna.

Árbol de Objetivos

Figura 7.



Fuente: Elaboración propia.

Para contrarrestar la problemática, el objetivo de este proyecto es que se puedan capacitar a los encargados de la Oficina de Atención a la víctima y recepción de denuncias con el fin de disminuir y evitar una revictimización secundaria, con base a temas como: los tipos de violencia, tipos de protocolos para atención a las víctimas, qué es revictimización secundaria y como evitarla, entre otros. Puesto que se busca que las personas encargadas de la atención puedan brindar una atención empática, justa, digna y respetuosa, asimismo que se prevé que dicho personal pueda contar con las herramientas necesarias para saber que hacer en los diferentes casos que atiende.

Estos temas permitirán que las personas víctimas pueden obtener una mejor atención, también a que se pongan en práctica, correctamente, los protocolos de atención a las víctimas, los encargados podrán ser capaces de brindar información y asesoría sobre la atención integral a la que pueden optar. Situación que aumentará la confianza de la víctima hacia las entidades de justicia y que ayudará a que las personas finalicen su proceso en búsqueda de justicia, así como, disminuirá la cifra negra.

Objetivo general:

- Capacitar a los encargados de la Oficina de Atención a la víctima y recepción de denuncias con el fin de disminuir y evitar una revictimización secundaria

Análisis de opciones

Al verificar los antecedentes e información recabada durante la investigación se puede constatar que a pesar de que existen protocolos de atención a la víctima, muchas de las mujeres aún siguen siendo revictimizadas, sobre todo, desde el momento de inicio en el proceso de la denuncia porque no se tiene la formación necesaria para atender a la víctima, por lo cual existe la propuesta de Capacitación a miembros de la Oficina de Atención a la víctima y Recepción de denuncias.

Se verificó que las víctimas no reconocen las rutas de denuncia y deben acudir a familiares o amigos para reconocer una denuncia, así como no saben que proceso sigue después de una denuncia, para esta propuesta se pretende hacer un proyecto para informar sobre las rutas de denuncias.

Aunque existen protocolos para la atención de la víctima estos no son unificados, esto quiere decir que los protocolos son diferentes para cada institución, sin embargo, los problemas de violencia contra la mujer que presentan las víctimas tienen similitudes, por lo cual, existe la opción de un Proyecto para unificar los protocolos de atención.

Además, se constató que las afectadas no reconocen sus derechos como víctima por lo cual no pueden o no exigen un trato digno y con esto se propone el proyecto para informar sobre los derechos de la víctima.

Figura 8.



Fuente: Elaboración propia.

De las opciones que se consideraron, se opta por realizar el proyecto de Capacitación a miembros de la Oficina de Atención a la víctima y Recepción de denuncias porque es de suma importancia que la primera línea brinde una atención profesional para que la víctima, puesto que esto permite que las perjudicadas sean lo menos revictimizadas posibles, se empoderé a la víctima y ellas puedan decidir continuar con todo su proceso de Judicial.

El fin de realizar este proyecto es brindar una mejor atención a la víctima durante el proceso de denuncia y evitar desde ese instante la revictimización secundaria. Puesto que es entendible que todo el proceso en búsqueda de justicia es sumamente desgastante y puede conllevar a periodos prolongados dentro del proceso que pueden provocar más síntomas emocionales, psicológicos y problemas económicos. Además, que se busca que las personas puedan tener más confianza en el Sistema de Justicia.

MARCO CONCEPTUAL

El proyecto de UNFPA tiene como objetivo:

Realizar un módulo instruccional acerca de la problemática de la victimización secundaria para casos de violencia sexual, adecuado a las necesidades de los centros de formación de las instituciones de Justicia y Salud, con el fin de generar actitudes y conductas no revictimizante. (2013, p.14)

Por lo cual dicho proyecto busca que cada centro de atención y salud dirigido hacia la víctima pueda dar una atención con comportamientos que no victimicen a las afectadas para ello buscaban crear un módulo con base al tema de revictimización secundaria para las víctimas de violencia sexual.

Es muy importante que cada profesional, técnico y funcionario policial tenga su rol con base a este tema y que en la institución en la cual ejerce se efectúen capacitaciones permanentes, con el objetivo de evitar

intervenciones poco efectivas o que creen resultados contrarios a los deseados. (Red de Asistencia a Víctimas, 2009, p.57)

Por lo cual las capacitaciones no deben de realizarse no solo una vez, sino constante y permanentemente, con base a metodología actualizada y conforme a las leyes o tratados que el país pueda ir actualizando.

La intervención coordinada activa los diferentes mecanismos institucionales de denuncia, registro, transmisión de información, ejercicio de control social hacia el imputado, castigo penal al delito cuando sea necesario, y orientación, apoyo e intervención especializada y pertinente a la víctima. (Red de Asistencia a Víctimas, 2009, p.57)

Esto confirma que las instituciones deben estar coordinadas, deben de tener un protocolo de cómo actuar ante cualquier caso, puesto que al estar coordinados se activan todos los procesos necesarios para poder apoyar a la persona afectada y así tener respuestas más prontas.

Al remitir a otra entidad que conforma la red de derivación, se está retardando la asistencia inmediata y urgente que es necesaria en ese momento y por lo cual, se agrava el sufrimiento de la víctima. (Gaitán, 2008)

Este es un proceso que posiblemente aún no se pueda inhabilitar sin embargo si se puede verificar que la víctima tenga toda la información necesaria, por ejemplo, indicarle el lugar exacto a donde se debe dirigir.

Este proceso ya se está verificando puesto que ya existen oficinas como MAIMI donde la atención multidisciplinaria es en un mismo lugar y permite que la persona pueda recibir la atención adecuada en menor tiempo, lo que contribuye a que la afectada pueda realizar todo el proceso en un mismo día.

Según el estándar de desempeño de entrevista y atención inmediata debe realizarse con: empatía, seguridad, atención e igualdad y enfoque de género. (Ministerio Público-Oficina de atención a la víctima, 2010)

Las personas encargadas de atención a la víctima deben de estar capacitados para dar una atención de respeto, tienen que estar totalmente seguras de lo que están realizando y la información que están proporcionando. El enfoque de género que es un tema que aún no es puesto en práctica y que es de suma importancia para que las denunciantes no sean discriminadas por su condición de género.

Los interventores deben apoyar a reparar el estado de equilibrio emocional e integral de las víctimas, evitar secuelas postraumáticas y prevenir la victimización secundaria (Gaitán, 2008)

El interventor debe estar capacitado para contener a la víctima, puesto que por su condición es más vulnerable y puede ocasionarle más problemas psicológicos, físicos y económicos. Dicha respuesta inmediata debe manejar la crisis si la víctima lo presenta, esto se refiere a que, si la persona llega con alteraciones, la primera persona que lo atiende debe ayudarlo a regular sus emociones para el momento en que se tome su denuncia la víctima pueda referir toda la información de los hechos.

La formación policial debe de ser constante y comprende especialmente la capacitación para el ascenso, que igualmente se estudia en la Academia o en la Escuela de Formación de Oficiales de Policía y tiene como objetivo preparar al Policía Nacional Civil para la realización de las funciones de grados superiores e incrementar o actualizar los conocimientos necesarios para el desenvolvimiento de su deber. (Centro de Investigaciones Económicas Nacionales CIEN, 2015, p.22)

Esto indica que, si tienen estipulado capacitaciones constantes, sin embargo, de momento no se ve reflejada en la atención que se brinda a las víctimas puesto que deben reconocer los temas que afectan a las víctimas y como poder abordar dicha situación.

Neild indica que la policía debe ser capacitada en los nuevos procesos y las nuevas políticas que la dirigen. Por sí sola, la capacitación no mostrará ningún cambio de actitudes a no ser que los valores y las técnicas sean ratificadas por prioridades institucionales y evidenciado en las políticas de ascensos y los códigos disciplinarios. (2009, p. 1)

No es solo es necesaria la capacitación, sino que los conocimientos se pongan en práctica, para lo cual primero deben de ser evaluados y verificar que cada agente domine el tema.

Para que puedan optar a un ascenso deben contar con evaluaciones anuales, debe asistir a cursos de formación y otros méritos. (Centro de Investigaciones Económicas Nacionales CIEN, 2015)

Esto puede ser un factor de viabilidad para que la propuesta del proyecto se ponga en práctica, ya que, no solo es de beneficio para la población en general sino para los agentes puesto que estarían cumpliendo con un requerimiento para optar a un mejor puesto.

La PNC tiene el programa de Cultura de denuncia: Pretende promover la cultura de denuncia, para prevenir la violencia y informar el servicio policial de atención y protección de las víctimas. (Monitor Centroamericano, 2015)

Para poder realizar un programa como este, es fundamental que los agentes estén capacitados y reconozcan estos temas, puedan describirlos y brindar la información a la población en general.

Según Orjuela, la responsabilidad de la administración de recursos humanos debe incorporar, preparar y tener a los trabajadores, que muestren sólidos

conocimientos, aplicación de competencias, con el motivo de generar un valor oportuno a la organización para obtener mejores resultados. (2016)

Sin embargo, también es responsabilidad de recursos humanos que puedan motivar, crear e implementar actividades para la formación y actualización de sus empleados, así como verificar que todos puedan cumplir con este tipo de requisitos.

En los Estados Unidos, una capacitación policial complementaria incluye la instrucción en normas y derechos constitucionales y en derecho penal estatal y local; el rendimiento de testimonio ante la corte; entrenamiento general en funciones básicas: entrevistas, redacción y documentación. (Neild, 2009)

En Guatemala es de suma importancia que dentro de la academia que reciben para ser agentes se puedan implementar estos temas: Derechos humanos, reconocimiento de Código Penal, Código Procesal Penal, Constitución Política de Guatemala, ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, Decreto 22-2008, Ley Pina, entre otros.

Debido que son ellos quienes tienen el deber de reconocer cuando se está realizando un delito, para saber cómo actuar y comprender que hay leyes a las que se deben regir, sobre todo para no causar abuso de autoridad.

Las actividades de capacitación pueden ser complementadas por cursos en instituciones educativas, estos cursos se deben producir por entidades que puedan incluir, desde las universidades hasta cursos especializadas que imparten expertos sobre temas específicos. (Orjuela, 2016)

Entidades como los Cursos Libres de la Universidad de San Carlos de Guatemala o el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala, son entidades que constantemente brindan capacitación sobre temas relacionados a Derechos Humanos. Por lo tanto, se podría verificar las

opciones de que dichas instituciones brinden capacitación a los agentes de la PNC.

El programa rector de profesionalización comprende la evaluación de competencias; formación inicial; formación continua; implementación de la reforma penal; apoyos didácticos y tecnología educativa; registro nacional de docentes; investigación y desarrollo académico en materia de Seguridad Pública (López y Pérez, 2016)

La actualización no solo en temas jurídicos es importante, sino además impulsar a que los agentes puedan recibir capacitación en temas de informática y así, empezar a actualizar también los procesos en cómo se generan los informes para tener toda la información digitalizada y que está pueda ser enviada o transmitida a las entidades pertinentes.

Cuadro 3: Matriz

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Fin</p> <p>Capacitar a los miembros encargados de la Oficina de Atención a la Víctima y Recepción de Denuncias, Policía Nacional Civil.</p>	<p>Al concluir el proyecto se tendrán 40 agentes capacitados con el manejo de la herramienta y conocimiento acerca de los procesos sobre cómo evitar una revictimización. Para que la atención se base en protocolos</p>	<p>Evaluación de los procesos para evitar una revictimización secundaria.</p> <p>Estudios sobre atención a las víctimas.</p> <p>Cada seis meses se evaluará que los agentes estén poniendo en práctica todo lo aprendido, así</p>	<p>Identificar los factores que causan revictimización secundaria en las víctimas de violencia contra la mujer.</p>

	<p>para atención a la víctima.</p> <p>Para lo cual se contará con personas especializadas, actualizadas y con experiencia dentro del campo.</p> <p>El proyecto como tal da inicio en el mes de enero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala. Para llevarlo a cabo durante 5 meses.</p>	<p>como se verificará como es la atención que recibe cada víctima asistente a la Oficina de atención y recepción de denuncias.</p>	
<p>Propósito</p> <p>Brindar una atención profesional y no revictimizante a la víctima.</p>	<p>Al finalizar el proyecto, los encargados de la Oficina de atención a la víctima reconocerán y velarán por los derechos, integridad y dignidad de las víctimas atendidas.</p> <p>Al concluir el proyecto, en el mes de mayo del año 2023 en ciudad de Guatemala, por lo cual tendrá una duración de 5 meses.</p>	<p>Evaluación de los procesos para evitar una revictimización secundaria.</p> <p>Estudios sobre atención a las víctimas.</p> <p>Encuesta sobre la atención recibida.</p>	<p>Los encargados de las oficinas de atención a la víctima no reciben la capacitación necesaria para la atención de víctimas de violencia contra la mujer.</p>

Componentes	Brindar capacitación a 50 encargados de la oficina de atención a las víctimas de violencia contra la mujer, durante el año 2,023, en la ciudad de Guatemala.	Metodología basada en la correcta y actualizada atención a la víctima.	La poca preparación de la primera línea de atención afecta todo el proceso de justicia para la víctima.
Accesibilidad a educación sobre la atención adecuada a las víctimas del delito.			
Actividades	Recursos	Costos	Condiciones previas
1. Presentación del proyecto de capacitación a los encargados de las Oficinas de Atención a la víctima y recepción de denuncias, Policía Nacional Civil.	Documentos en los que se brinde información sobre el proyecto de capacitación. En el mes de enero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q12999	Permisos para brindar la presentación del proyecto.
2. Formulación y presentación de presupuesto.	Reunión para reconocer los recursos necesarios que se utilizarán.	---	Planificación escrita de materiales y recurso humano.
3. Reunión para propuestas con todas las instituciones de atención a la víctima.	Firma de asistencia y los participantes en la reunión de propuestas. Se estiman 50 participantes. Durante el mes de enero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q1000	Invitación de todas las instituciones involucradas en la atención a la víctima.

4. Presentación de las propuestas recabas.	Realizar un documento escrito sobre todas las propuestas, con un mínimo de 10 propuestas. Durante el mes de enero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q16708.5	Que como instituciones por separado puedan plantearse propuestas para presentarlas ante todo el equipo del proyecto.
5. Presentación de informe sobre cómo se realizará la capacitación.	Presentar el informe sobre los objetivos de la capacitación.	Q10000	Instituciones brindan aprobación para realizar el proyecto de capacitación
6. Contratar personal para la contabilidad del proyecto.	Un auditor, contador o administrador. Principios de febrero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q32000	Entrevistas de reclutamiento de profesional: auditor, contador o administrador.
7. Contratar encargado general del proyecto.	Profesional capacitado en temas de revictimización y atención a la víctima. Principios de febrero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q50,000	Entrevistas de reclutamiento de personal: Psicólogos Forenses capacitados en el ámbito.

8. Contratar a encargado de relaciones públicas.	Especialista en relaciones públicas. Principios de febrero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q31000	Entrevistas de reclutamiento de personal.
9. Contratar a jefe de operaciones.	Gerente en operaciones. Principios de febrero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q31000	Entrevistas de reclutamiento de personal capacitado.
10. Contratar a encargado de Recursos Humanos.	Entrevista y contratación de dos psicólogos Organizacionales.	Q28000	Reclutamiento de licenciado/a en recursos humanos.
11. Contratación de personal para la logística de talleres.	Dos profesionales en temas de capacitación para evitar revictimización. Durante febrero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q30000	Entrevistas de reclutamiento de personal.
12. Contratación de personal para la atención legal de procesos civiles y penales.	Licenciado en ciencias jurídicas y sociales. Durante febrero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q30000	Entrevistas de reclutamiento de licenciado en ciencias jurídicas y sociales.

13. Reunión con subjes de estación de la PNC.	20 subjes de estación.	---	Acuerdos para la asistencia de encargados de la Oficina de atención a la víctima.
14. Reunión para confirmación y compromiso para recibir las capacitaciones .	20 subjes de estación. Durante febrero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	---	Junto a los subjes de estación se generarán permisos para la asistencia a las capacitaciones.
15. Reunión para confirmar fechas y la realización de la capacitación.	20 subjes de estación. Encargado de relaciones públicas. Encargado del proyecto. Uso de laptop y cañonera. Durante febrero del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q8000	Reunión para plantear posibles fechas y de detalles de la capacitación. <ul style="list-style-type: none"> • Espacios físicos • Fechas
16. Inscripción de agentes encargados de Oficina de atención a la víctima y recepción de denuncias.	40 agentes de la PNC. Coordinador del Proyecto Personal de logística de talleres Encargado de Recursos Humanos Computadora Fichas impresas de inscripción.	Q469.50	Fichas para la inscripción.

	Lapiceros		
	En marzo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.		
17. Contratación de Psicólogo forense.	Un psicólogo forense. En marzo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q40000	Psicólogo con colegiado activo.
18. Invitación al personal de SVET.	Representante de SVET. En marzo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	----	Gestión de relaciones con la oficina de SVET.
19. Invitación de personal del Ministerio Público.	Representante de la oficina de atención a la víctima del Ministerio Público. En marzo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	----	Gestión de relaciones con el Ministerio Público.
20. Contratación de Psicólogo Clínico.	Un psicólogo Clínico. En marzo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q30000	Psicólogo con colegiado activo.
21. Reunión para verificar los talleres que se	Todos los exponentes (10 personas)	Q6000	Planificación y calendarización de cada taller.

pondrán en práctica.	Uso de cañonera y laptop. En marzo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.		
22. Planificación de pruebas finales para los agentes.	Todos los exponentes (10 personas) Hojas Impresiones	Q339	Planificación de temas a tratar.
23. Compra de material para los talleres a realizar.	Personal de logística de talleres.	Q722	Planificación de materiales a utilizar.
24. Impresión de material que se le brindará a los agentes.	Personal de logística de talleres. Impresora Tinta de impresora Hojas	Q 5,887.5	Realización de material didáctico.
25. Reunión de bienvenida sobre la capacitación.	Jefe de operaciones Encargado general del proyecto. Expositores. 20 subjefes de estación 40 agentes En abril del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	---	Invitación para la reunión de bienvenida a las capacitaciones.

26. Reunión diagnóstica sobre los conocimientos de los agentes ante la atención de las víctimas.	10 exponentes. 40 agentes En abril del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q229.50	Material preparado para las evaluaciones diagnósticas.
27. Verificar resultados de la prueba diagnóstica.	3 exponentes. 1 psicólogo forense 1 psicólogo clínico 1 abogado En abril del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	---	Tener las 40 evaluaciones diagnósticas respondidas.
28. Inicio de talleres para la capacitación	2 expositores a cargo. 40 agentes En abril del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q363.80	Informe de resultados de prueba diagnóstica.
29. Taller a cargo de Psicólogo Forense.	2 psicólogos Forenses En mayo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q363.80	Planificación de taller sobre role play sobre cómo dar una atención correcta a la víctima.
30. Realización de evaluación sobre la correcta atención a las víctimas.	Todos los profesionales a cargo de los talleres. 40 agentes En mayo del año 2023, dentro de la	Q229.50	Evaluación escrita. Plan de evaluación oral.

	ciudad de Guatemala.		
31. Reunión de concientización sobre los temas vistos.	2 psicólogos forenses 40 agentes En mayo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q363.80	Se habrán finalizado todos los talleres teóricos.
32. Cierre de capacitación con mesa redonda con todos los participantes.	2 psicólogos forenses 40 agentes En mayo del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q5,480.1	Planificación de preguntas para mesa redonda sobre el proyecto de capacitación.
33. Evaluación de resultados sobre la capacitación	1 jefe de operaciones 1 encargado general del proyecto. Expositores En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q2000	Cierre de capacitaciones.
34. Comparación de resultados con la prueba diagnóstica que se les realizó a los agentes al inicio.	10 expositores. En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q3000	Informe de resultados de las capacitaciones.
35. Presentación de resultados	1 jefe de operaciones	Q12999	Informe sobre comparación de resultados y la

	<p>1 encargado general del proyecto. Expositores</p> <p>En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.</p>		<p>evaluación diagnóstica.</p>
36. Propuestas para mejorar resultados.	<p>1 jefe de operaciones 1 encargado general del proyecto. Expositores</p> <p>En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.</p>	Q12999	<p>Comparación entre los resultados y los objetivos del proyecto.</p>
37. Presentación de informe de resultados.	<p>1 jefe de operaciones 1 encargado general del proyecto. Expositores 20 subjefes de estación. 40 agentes. Instituciones de atención a la víctima.</p> <p>En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.</p>	Q12999	<p>Informe final.</p>
38. Verificar que se hayan cumplido	<p>1 encargado general del proyecto.</p>	Q12999	<p>Evaluar el informe final conforme a los</p>

los objetivos del proyecto.	Expositores En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.		objetivos del proyecto.
39. Presentación de resultados a la población en general.	<p>Jefe de operaciones. Encargado de relaciones públicas. Periodistas.</p> <p>En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.</p>	Q12999	Hacer la invitación a los periodistas para realizar una rueda de prensa.
40. Brindar seguimiento a los agentes capacitados.	<p>40 agentes capacitados. Encargado del proyecto. 20 subjefes de estación.</p> <p>En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.</p>	---	Plantear un medio de comunicación para que se le brinde asesoría y material actualizado a los encargados de la Oficina de atención a la víctima.
41. Realizar evaluación sobre la atención que está brindando la Oficina de atención a la víctima y recepción de denuncias.	<p>Encargado del proyecto. 40 agentes Víctimas.</p> <p>En junio del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.</p>	Q17,686.5	Realizar un medio de encuestas tanto virtual como dentro de la institución donde las personas atendidas por la Oficina de atención a las víctimas puedan dejar su opinión, comentarios y sugerencias sobre la

			atención que se les brindo.
42. Presentación de constancias sobre capacitaciones que reciban los agentes. (Extras a dicho proyecto)	1 encargado del proyecto. 20 subjefes PNC 40 agentes Mínimo 3 constancias por agente. (120 constancias como mínimo) En noviembre del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	---	Durante la inscripción al proyecto de capacitación se les tuvo que indicar a los agentes que deben de presentar Mínimo 3 constancias por agente sobre capacitaciones externas sobre los temas.
43. Informe anual.	Jefe de operaciones. Encargado general del proyecto. Expositores En noviembre del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala.	Q12999	Se habrá recabado toda la información pertinente sobre el proyecto de capacitaciones realizado durante cada año.
44. Revisión de nueva y actualizada metodología.	Jefe de operaciones. Encargado general del proyecto. Expositores (Personas expertas en sus campos) En diciembre del año 2023, dentro	Q12999	Revisión de la metodología utilizada en el año anterior.

	de la ciudad de Guatemala. Con un tiempo estipulado de 6 meses para llevar a la práctica.		
45. Propuestas de mejoras para la realización del proyecto del siguiente año.	Jefe de operaciones. Encargado general del proyecto. Expositores 4 informes del proyecto, semestral y anual. En diciembre del año 2023, dentro de la ciudad de Guatemala	Q12999	Realizar una revisión de las nuevas metodologías para verificar como ponerlas en práctica.

Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto

Presupuesto sobre los recursos financieros, humanos y materiales para implementar el proyecto.

Cuadro 4: Presupuesto

Cantidad	Descripción del artículo	Subtotal	Total
	Recurso Humanos		Q402,000

1	Coordinador del Proyecto	Q100,000	
1	Encargado general del proyecto.	Q50,000	
1	Contador	Q32000	
1	Encargado de Relaciones publicas	Q31000	
1	Jefe de operaciones	Q31000	
1	Encargado de Recursos Humanos	Q28000	
1	Personal de logística de talleres	Q30000	
1	Licenciado en jurídicas y sociales.	Q30000	
1	Psicólogo forense	Q40000	
1	Psicólogo clínico	Q30000	
	Materiales		Q22833.50
1	Cañonera	Q3999	

1	Laptop	Q9000	
35	Resmas de papel bond tamaño carta	Q1732.50	
300	Lapiceros	Q540	
75	Marcadores de pizarra	Q285	
250	Pliegos de papel Kraft	Q125	
1	Impresora multifuncional	Q3240	
15	Cartuchos de tinta	Q3600	
12	Paquetes de Cartulinas opalinas	Q312	
	Material de apoyo		Q95000
23	Alquiler de hotel, equipo, alimentación para conferencistas	Q95000	
		TOTAL	519,833.50

Fuente: Elaboración propia.

Cronograma de actividades incluidas en la matriz.

Cuadro 5: Cronograma

NO	Actividad	FAS E1					FAS E2					FAS E3					FAS E4									
		MES 1					MES 2					MES 3					MES 1					MES 2				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1 Fase 1																										
1.1	Recursos	█																								
1.1.	Presupuest	█																								
1.3	Reunión para propuestas con todas las instituciones de atención a la víctima		█	█	█																					
1.4	Presentación de las propuestas recabas.				█																					
1.5	Presentación de informe sobre cómo se realizará la capacitación.				█																					
2 Fase 2																										
2.1	Contratación de todo el personal involucrado.					█	█	█	█	█																
2.2	Reunión con subjeses de					█	█	█	█	█																



5.7	Presentación de informe de resultados.									
5.8	Brindar seguimiento a los agentes capacitados.									
5.9	Realizar evaluación sobre la atención que está brindando la Oficina de atención a la víctima y recepción de denuncias.									

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 6: Cronograma 3

NO.	Actividad	FASE 1				
		MES 1				
		1	2	3	4	5
1	Fase 6					
6.1	Presentación de constancias sobre capacitaciones que reciban los agentes. (Extras a dicho proyecto)					
6.2	Informe anual.					
6.3	Presentación de resultados					
6.4	Propuestas de mejoras para la realización del proyecto del siguiente año.					

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación del proyecto.

Cuadro 7: Evaluación

1	Evaluación fase 1	Al inicio de la capacitación, antes de recibir cualquier taller, se le brindará a cada agente una prueba diagnóstica para verificar el conocimiento que tengan sobre la atención a víctimas del delito.
2	Evaluación fase 2	Al finalizar las capacitaciones se harán cuatro procesos de evaluación: 1. Actividad de role play para verificar y poder indicarles como conducirse durante el proceso de atención con la víctima. 2. Evaluación oral. 3. Evaluación escrita.

		4. Mesa redonda: permitirá comprobar cómo se sintieron los agentes durante la capacitación, que aprendieron, que sabían y como esta capacitación afecto su vida.
3	Evaluación fase 3	Se realizará una comparación entre la evaluación diagnóstica primera y la evaluación final para determinar el cambio que se hizo al recibir la capacitación.
4	Evaluación fase 4	Presentación de resultados, a cada miembro participante dentro del proyecto y población en general.
5	Evaluación fase 5	Verificar que se hayan cumplido los objetivos del proyecto.
6	Evaluación fase 6	Cada seis meses se evaluará que los agentes estén poniendo en práctica todo lo aprendido, así como se verificará como es la atención que recibe cada víctima asistente a la Oficina de atención y recepción de denuncias.
7	Evaluación fase 7	Cada agente debe presentar constancias, de cursos de formación referentes a la atención de la víctima, mínimas tres por año, ya sea, por capacitaciones que brinde la institución como formación que pueda obtener por sus medios, esto para que pueda seguir ejerciendo en su puesto. De lo contrario deberá ser removido del mismo, hasta que pueda ser comprobable que tenga los conocimientos necesarios para el mismo.
8	Evaluación fase 8	Cada fin de año se presentará el informe anual del proyecto realizado.
9	Evaluación fase 9	Revisión de los cuatro informes, informe del proyecto, informe de la realización del proyecto, informe semestral e informe anual.

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alcázar, L. y Ocampo D. (2016) *Consecuencias de la violencia doméstica contra la mujer en el progreso escolar de los niños y niñas del Perú*. Lima: Ediciones Arteta E.I.R.L.
- AMLUDI (2020) *Reconstrucción crítica de la ruta de denuncia y proceso legal de casos de violencia machista*. Sololá.
- Asociación para la Eliminación de la Prostitución, Pornografía, Turismo, Tráfico Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes - ECPAT/Guatemala. (2010) *revictimización qué es y cómo prevenirla*, Guatemala.
- ATENEA: Mecanismo de aceleración de la participación política de las mujeres en América Latina y el Caribe (2018) *Si somos más de la mitad ¿por qué no tenemos paridad? Avances y desafíos en la participación política de las mujeres en Guatemala*. Guatemala.
- Centro de Investigaciones Económicas Nacionales CIEN (2022) *Los Delitos contra la Mujer en Guatemala con énfasis en el Delito de Femicidio*. Guatemala: el Centro Internacional para la Empresa Privada (CIPE)
- Centro de Investigaciones Económicas Nacionales CIEN (2015) *Avances y Desafíos en la Policía Nacional Civil Proyecto de Lineamientos de Política Económica, Social y de Seguridad 2011 A 2021*. Guatemala.
- CLADEM Guatemala (2008) *Reporte Alternativo sobre el cumplimiento del Estado de Guatemala de los compromisos de La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)*. Guatemala: Unión Nacional de Mujeres Guatemaltecas
- Comisión Colombiana de Juristas (2007) *Principios internacionales sobre impunidad y reparaciones Comisión Colombiana de Juristas Compilación de documentos de*

la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Bogotá: Comisión Colombiana de Juristas.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México. (2013) *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará)*. México

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2006) *Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas*. Washintong, D.C.: Organización de los Estados Americanos.

Cuervo, M. y Martínez, J. (2013) *Descripción y caracterización del Ciclo de Violencia que surge en la relación de pareja*. Bogotá: Fundación Universitaria Los Libertadores

Cumbre Judicial Iberoamericana (2012) *Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas*. Argentina

Decreto Número 21-2016 Ley orgánica del instituto para la asistencia y atención a la víctima del delito. Organismo Judicial de Guatemala, Guatemala, Compilación de leyes penales de Guatemala. 2016

Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, (2010) *Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas del Delito*. México

Díaz, G. (2013) *Violencia contra la mujer en Guatemala*, Guatemala, Universidad Rafael Landívar.

Distrito Metropolitano de Quito (2017) *Ruta de atención, protección y restitución de derechos de mujeres en situación de violencia en el marco del sistema de protección integral*, Quito: Consejo de Protección de derechos Compina, Red RAP VIF SUR.

Domínguez, M. (2016) *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia. Violencia de género y victimización secundaria*, 6 (1), 1-22.

Fundación Myrna Mack (2008) *Consideraciones sobre la impunidad en Guatemala:*

La configuración de una masiva violación de derechos humanos. Guatemala

Fundación Myrna Mack (2017) *Módulo sobre violencia contra la mujer,* Guatemala:

Magna Terra editores S.A.

Gaitán, R. (2008) *Funciones de la oficina de atención a la víctima del delito a menores.*

Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Garrido, H. (2012) *Confiabilidad y abogacía: principios deontológicos.* Madrid:

Universidad Carlos III de Madrid.

Guerrero, M. (2016) *La investigación cualitativa.* Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.

Gutiérrez, C., Coronel E. y Pérez C. (2009) *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria.* Liber, 1.

Instituto Nacional de Desarrollo Social (2006) *Diagnóstico Sobre las Causas, Efectos y Expresiones de Violencia Contra las Mujeres en los Hogares de la Microrregión Huasteca Centro del Estado de San Luis Potosí (DICEEVIMH).* San Luis Potosí: Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia Contra las Mujeres (PAIMEF)

Instituto Nacional de Estadística Guatemala (2019) *Datos de violencia contra la mujer (2019).* Guatemala: SNIVCM-INE

Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, Decreto

22-2008, Congreso de la República de Guatemala, Guatemala, 2008

López, D. y Pérez, L. (2016) *La capacitación de los cuerpos de seguridad pública.*

México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- López, K., & Woltke, G. (2021) *¿Por qué en Guatemala la justicia tarda tanto en casos de violencia sexual?.* Guatemala: No ficción
- MAIMI (2021) *Primer Informe Trimestral: Modelo de Atención Integral para las mujeres víctimas de violencia IxKem -MAIMI-.* Guatemala: Serviprensa, S.A.
- Ministerio Público- Oficina de atención a la víctima (2010) *Evaluación de desempeño.* Guatemala.
- Ministerio Público (2014) *Compendio de acuerdos e instrucciones sobre atención victimológica.* Guatemala
- Ministerio Público (2021) *Tercer informe anual, período 2020-2021.* Guatemala: Serviprensa, S.A.
- Monitor Centroamericano (2015) *La Policía Nacional Civil en Guatemala, Evaluando la Profesionalización del Cuerpo Policial Civil septiembre 2020, Serie 1.* Guatemala: WOLA
- Neild, R. (2009) *Temas y debates en la reforma de la seguridad pública, Una guía para la sociedad civil Capacitación Policial.* WOLA
- OEA (2020) *Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e intolerancia.* SAJ
- Organización Panamericana de la salud (2002) *Informe mundial sobre la violencia y la salud, resumen.* Washinton, D. C.: Organización Panamericana de la Salud
- Organización Panamericana de la Salud (2015) *La violencia contra la mujer, 67.^a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas.*
- Orjuela, M. (2016) *Análisis de capacitación en la Policía Nacional. Estudio de caso en cuatro departamentos de Colombia.* Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada
- Policía Nacional Civil (2012) *Doctrina Institucional.* Guatemala.

- Red de asistencia a víctimas (RAV). (2009) *Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red*. Santiago.
- Secretaria contra la violencia, explotación y trata de personas (2016) *Protocolo de Atención a víctimas /sobrevivientes de violencia sexual*. Guatemala: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Sepúlveda, J. (2005) *Estudio de los factores que favorecen la continuidad en el maltrato de la mujer*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Trujillo, M. (2013) *Violencia contra la mujer: Marco Teórico y Jurídico*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar
- UNFPA (2013) *Por una atención libre de victimización secundaria, en casos de la violencia sexual*. El Salvador.
- Yugueros, A. (2014) *La violencia contra las mujeres: conceptos y causas barataria*.

ANEXOS

Carta de consentimiento informado

Yo _____ he comprendido la información que se me ha proporcionado y mis cuestionamientos han sido respondidos. He sido informada y comprendo que los datos que compartiré pueden ser publicados con fines científicos, sin revelar mis datos personales. Acepto participar en esta investigación.

Nombre del participante

Entrevista

Nombre: _____ Fecha: _____

Comisaría: _____ Sede del MP: _____

- La siguiente encuesta trata de reconocer cómo fue el proceso de la denuncia y cómo se sintió durante el mismo.
- 1. ¿Cómo fue el proceso de denuncia?
- 2. ¿Se le dificultó presentar la denuncia, y por qué?
- 3. ¿Al momento de tomarle su declaración, se le hicieron preguntas o comentarios fuera de lugar?
- 4. ¿En alguno momento del proceso legal se le endilgo que usted tuvo la culpa de lo que le aconteció?
- 5. ¿Se sintió discriminada en algún momento? ¿Por qué?
- 6. Antes de pasar por dicha situación, ¿conocía las rutas de denuncia?
- 7. ¿Cree que tuvo apoyo por parte de las autoridades del sistema de justicia?
- 8. ¿En algún momento sintió que su historia no era creíble acerca del suceso de la violencia que vivió?
- 9. En algún momento del proceso legal, ¿ha pensado en no continuar el mismo en la búsqueda de justicia?
- 10. Anteriormente, ¿usted había presentado alguna denuncia y medidas cautelares contra su agresor?
- 11. ¿Cree que su caso tuvo un avance hasta el momento en que fue asesorada por (Mujeres Transformando el Mundo, Fundación Sobrevivientes, CICAM, CAIMUS, Bufete Popular)?

Observaciones: _____

CUESTIONARIO

Entrevistada: _____

Fecha: _____

Comisaría: _____ Sede del

MP: _____

- Lea todos los elementos cuidadosamente. Por favor tómese su tiempo para reflexionar sobre la mejor respuesta.

1. ¿Conocía las rutas de denuncia?

- a) Sí
- b) No

Si respondió que sí, podría indicar cuáles son:

2. ¿Quién le indicó cómo realizar la denuncia?

- a) Familiar
- b) Amigos
- c) Instituciones
- d) Otro: _____

CONFIABILIDAD EN LAS ENTIDADES

3. ¿Cómo considera que fue la calidad del servicio provisto por la Policía Nacional Civil?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Puede mejorar
- d) Deja mucho que desear
- e) Insatisfactorio

4. ¿Considera que la Policía local hace...

- a) Un buen trabajo para hacer cumplir la ley?
- b) Un trabajo promedio para hacer cumplir la ley?
- c) Un mal trabajo para hacer cumplir la ley?

5. ¿Confía en el Sistema de Justicia?

- a) Sí
- b) No

- 6. ¿La calidad del servicio proporcionado por el sistema de justicia fue?**
- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Insatisfactorio

DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE JUSTICIA

- 7. De las instituciones que se mencionan, ¿a cuáles identifica?**

	Sí	No	No lo conozco
a) Policía Nacional civil	_____	_____	

b) Ministerio Público	_____	_____	

c) Fiscalía de la Mujer	_____	_____	

d) Jueces y tribunales			

- 8. ¿Usted diría que las siguientes instituciones son muy confiables, algo confiables, poco confiables o nada confiables?**

	Muy confiable	Confiable	Poco confiable	Nada Confiable
a) Policía Nacional Civil	_____	_____	_____	

b) Ministerio Público	_____	_____	_____	

c) Fiscalía de la Mujer	_____	_____	_____	

d) Jueces y tribunales	_____	_____	_____	

- 9. Si tuviera que llamar a la Policía ante una emergencia, ¿sabe a qué número comunicarse?**

- a) Sí _____
- b) No _____
- c) No sé _____

- 10. ¿Alguna vez ha llamado de urgencia a la Policía?**

- a) Sí _____
- b) No _____

- 11. ¿Logró comunicarse?**

- a) Sí _____

b) No _____

12. ¿La Policía llegó al lugar del hecho?

a) Sí _____

b) No _____

13. ¿Cuánto tardaron en llegar?

____ Horas ____ Minutos

Desconozco _____

14. ¿Cree que el trato y respeto de la Policía hacia usted fue...?

Muy bueno _____

Bueno _____

Malo _____

15. Considera que:

- | | Sí | No |
|--|-------|-------|
| a) La Policía trata a toda la gente por igual | _____ | _____ |
| b) La Policía protege los derechos de las personas | _____ | _____ |
| c) La Policía es honesta | _____ | _____ |
| d) La Policía es muy profesional. | | |

16. Usted fue o se sintió

- | | Sí |
|--|-------|
| No | |
| a) ¿Maltratado verbalmente por la Policía? | _____ |
| b) ¿Maltratado físicamente por la Policía? | _____ |
| c) ¿Detenido sin motivos por la Policía? | _____ |

17. ¿Sintió que la Policía la discriminó, por su sexo, género, color de piel, vestimenta, condición social, etc.?

- a) Sí_____
- b) No_____

18. En general, ¿qué tan satisfecho estuvo con la forma en que la autoridad competente manejó la denuncia?

- a) Muy satisfecha_____
- b) Satisfecha_____
- c) Insatisfecha_____
- d) Muy insatisfecha_____

19. ¿Por qué motivos quedó insatisfecho?

- a) No quisieron tomar la denuncia_____
- b) No se interesaron o no hicieron lo suficiente_____
- c) No encontraron o no detuvieron al autor_____
- d) No lo mantuvieron informado_____
- e) No lo trataron correctamente/fueron maleducados_____
- f) Otra razón: _____

AMENAZAS

20. ¿Recibió amenazas antes de interponer una denuncia?

- a) Sí___
- b) No___

21. ¿Recibió amenazas después de haber puesto las denuncias?

- a) Sí___
- b) No___

22. ¿La(s) persona(s) que lo/la amenazaron eran para usted...

- a) desconocido(s)? _____
- b) conocido(s) de vista solamente? _____
- c) conocido(s) de poco trato? _____
- d) conocido(s) cercano(s)? _____
- e) familiar(es)? _____

23. ¿Cuántas personas la amenazaron?

- a) Una_____
- b) Dos_____
- c) Tres_____
- d) Más de tres_____

24. ¿Las personas que la amenazaron eran hombres o mujeres?

- a) Solo hombres_____
- b) Solo mujeres _____
- c) Hombres y mujeres_____

25. ¿La/s persona/s que lo/la amenazaron tenía/n algún tipo de arma o algún objeto que amenazaran con utilizar como arma?

- a) Sí_____
- b) No_____
- c) No sé_____

26. ¿Qué tipo de arma era?

- a) Arma de fuego_____
- b) Arma blanca_____
- c) Objeto contundente u otro objeto utilizado como arma (bate, palo, tubo, cuerda, etc.) _____
- d) Otro:_____



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

Guatemala, 13 de mayo del 2022

Lic. Luis Alberto González
Abogado, Guatemala.

Estimada Lic. González:

Reciban un cordial saludo de la Universidad San Carlos de Guatemala especialmente de la Escuela de Ciencias Psicológicas y del Departamento de Estudios de Postgrado. Me permito informarle que la Carrera de Maestría en Psicología Forense, tomando en cuenta la importancia de confrontar la teoría con la práctica; ubica el proceso final de formación de los maestrantes con la realización el trabajo de campo de la Tesis titulada: "Viabilidad de los protocolos aplicados en la atención de mujeres víctimas de violencia sexual, en Guatemala", la cual tiene como objetivo la puesta en práctica de los conocimientos científicos y técnicos que se adquieren a lo largo de la carrera.

Por lo anterior expuesto, me permito solicitar pueda permitirle a la estudiante Mariavirginia del Rosario Pineda González con carné 201512998, para que pueda aplicar cuestionarios y entrevistas a personas que usted ha representado. Se propone como fecha de la aplicación el jueves y viernes 19 y 20 de mayo, tentativo a su autorización. Esto forma parte del trabajo de campo, que si usted autoriza se realizaría con las personas que usted dignamente representa. Sin otro particular y en espera de una respuesta favorable a la presente, me suscribo de usted.

Atentamente.

MSc. Francisco José Ureta Morales
Coordinador Maestría en Psicología Forense