



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

CON EL APOYO DE:
MISIÓN INTERNACIONAL DE JUSTICIA



IJM

INSTITUTO DE LA
VÍCTIMA



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

CON EL APOYO DE:
MISIÓN INTERNACIONAL DE JUSTICIA



IJM

INSTITUTO DE LA
VÍCTIMA

MODELO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA -MAIVI-

Licda. Mayra Alejandra Carrillo De León

Directora General
2019-2023
Instituto de la Víctima

Bradley Curtis Twedt

Vicepresidente del Triángulo Norte
Misión Internacional de Justicia -IJM-

EQUIPO TÉCNICO:

Coordinación:

Daniel Cifuentes
Asesor de Dirección General / Instituto de la Víctima

Vinicio Zuquino

Director Asociado, Soluciones para la Justicia / IJM Guatemala

Responsables:

Ana Lucía González, Secretaria General / Instituto de la Víctima
Rodolfo Díaz, Director de Asistencia Legal / Instituto de la Víctima
Vilma Rojas, Directora de Servicios Victimológicos / Instituto de la Víctima
Allan Maas, Jefe de Litigio Estratégico y Reparación Digna, Dirección de Asistencia Legal / Instituto de la Víctima
David Monterroso, Coordinador del MAIVI, Dirección de Servicios Victimológicos / Instituto de la Víctima

Equipo de Soluciones para la Justicia / IJM - Triángulo Norte:

Jimena León, Analista en Psicología Clínica
Celia Barillas, Ejecutiva en Proyectos Comunitarios
Abigail Gay, Pasante de Relaciones Gubernamentales e Incidencia
Alejandra Flores, Abogada
Yojana Contreras, Abogada
Beatriz De León, Abogada
Samantha Orozco, Abogada
Pablo Berthet, Abogado
William Laparra, Ejecutivo en Investigaciones Criminales
Erick Garrido, Ejecutivo en Investigaciones Criminales
Carlos González, Facilitador de Relaciones Estratégicas

Consultorías:

Patricia Vargas
Mirna Montenegro
Liliana García
Erica Díaz

Texto base:

Rodolfo Díaz, Director de Asistencia Legal / Instituto de la Víctima
Vilma Rojas, Directora de Servicios Victimológicos / Instituto de la Víctima

Diseño y diagramación:

Mishell Perez - Marco Reyes / IJM Guatemala

La elaboración del Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-, fue posible gracias al incondicional apoyo de Misión Internacional de Justicia -IJM- (por sus siglas en inglés), en el marco del "Convenio de Cooperación Bilateral entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y la Entidad Misión Internacional de Justicia".

Se agradece a las y los integrantes del Consejo Directivo del Instituto de la Víctima, la delegación de un (a) representante institucional, para la presentación técnica y de avances del MAIVI.

Los textos incluidos en esta publicación no reflejan necesariamente las opiniones de IJM Guatemala. Se permite la reproducción parcial, total y traducciones, siempre que no se alteren los contenidos, ni los créditos de autoría y edición. Se estimula el uso de parte o todo este documento con fines de estudio, investigación, diseño e implementación de mecanismos de protección para la víctima, políticas institucionales y victimo-criminológicas, planes de trabajo y modelos de atención integral, citando la fuente como corresponde.

Guatemala, septiembre de 2020.

CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
Introducción	V
Siglas y acrónimo	VI
Glosario	VII
1 Marco institucional	01
1.1. Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito	02
2 Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima MAIVI	05
2.1. Definición del MAIVI	06
2.2. Objetivo general	06
2.3. Objetivos específicos	06
2.4. Marco legal del MAIVI	07
2.4.1. Ámbito internacional	07
2.4.2. Ámbito nacional	10
3 Principios del MAIVI	13
4 Enfoques del MAIVI	19
5 Ejes del MAIVI	25
5.1. Asistencia Legal	26
5.2. Atención Social	26
5.3. Atención Psicológica	27
5.4. Atención Médica	27
5.5. Coordinación Interna	27
5.6. Coordinación Interinstitucional	27

6	Tipos de asistencia y atención en el MAIVI	29
	6.1. Asistencia legal	31
	6.2. Asistencia social	32
	6.3. Atención psicológica	34
	6.4. Atención médica	38
7	Características de asistencia y atención en el MAIVI	43
	7.1. Formas de asistencia y atención en el MAIVI	46
	7.2. Reparación digna en el MAIVI	47
	7.2.1. Medidas de reparación digna	49
	7.2.2. Restitución	50
	7.2.3. Rehabilitación	50
	7.2.4. Satisfacción	50
	7.2.5. Garantías de no repetición	51
	7.2.6. Compensación	52
8	Fases del modelo	55
	8.1. Fase 1: Primer contacto	56
	8.2. Fase 2: Orientación legal-victimológica	58
	8.3. Fase 3: Atención integral	60
	8.4. Fase 4: Gestión del caso	61
	8.5. Fase 5: Asistencia legal y atención victimológica	65
	8.6. Fase 6: Cumplimiento de la reparación digna	67
9	Aspectos fundamentales que deben considerarse en el MAIVI	71
	9.1. Derechos de las víctimas	72
	9.2. La atención dignifica a la víctima	75
	9.3. Comunicación no verbal	77
	9.4. Medidas para evitar la victimización secundaria	80
	9.5. El Instituto de la Víctima, un espacio seguro	81
10	Anexo	83
	10.1. Flujograma de las fases del MAIVI	84
	10.2. Referencias	86
	10.3. Bibliografía	89

Introducción

El Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-, establece los procesos, procedimientos, estrategias y acciones que el personal del Instituto de la Víctima debe aplicar, para brindar atención urgente, protección, asistencia legal, atención victimológica, reparación y empoderamiento, para la recuperación integral y reparación digna de las víctimas del delito que soliciten los servicios de la institución; cumpliendo de esta manera, con el mandato establecido en su Ley Orgánica. Asimismo, define una ruta de atención que se desarrolla a partir de diversos enfoques, a saber: Derechos Humanos, victimológico, atención informada del trauma, interseccionalidad, género, multiculturalidad e interculturalidad, discapacidad, transformador y generacional; todos ellos se entrelazan y complementan, para construir un modelo sistémico y ordenado que será aplicado por el personal del Instituto de la Víctima.

El MAIVI coloca como centro de la atención a la víctima, procurando el respeto y salvaguarda de todos sus derechos, acorde a sus necesidades desde la atención diferenciada y especializada. La asistencia y atención, busca ser transformadora, con calidez y empatía, al contar con equipos de trabajo multidisciplinarios que brindan una atención oportuna, gratuita, en espacios seguros libres de prejuicios, mitos, estereotipos estigma, discriminación y racismo.

El MAIVI busca la recuperación integral de la víctima, para que logre retomar su proyecto de vida de manera resiliente y empoderada. Para ello, trabajadoras/es sociales, abogadas/os, psicólogas/os, médicas/os, psiquiatras,

enfermeras/os, entre otros, integran el equipo de profesionales que implementará el MAIVI, con el compromiso de humanizar la atención y promover el máximo bienestar posible de la víctima a lo largo de las intervenciones. Es una responsabilidad del equipo, evitar cualquier posibilidad de victimización secundaria y cuidar su comportamiento no verbal, a fin de que la víctima se sienta segura, acogida, apoyada y reconfortada durante todo el proceso.

El MAIVI, se inspira en estándares y lineamientos internacionales, buscando el más alto esquema de atención, a fin de que las víctimas en condición de vulnerabilidad, accedan a servicios que disminuyan en ellas el impacto del daño ocasionado por el delito, y alcancen justicia.

En este sentido, operativizar las fases del MAIVI y la ruta de atención integral, implica que la víctima podrá tener acceso a la atención gratuita, oportuna, adecuada, diferenciada, con excelencia, donde tenga participación y sea representada. A lo largo de las fases del MAIVI se busca orientar, atender, proteger, derivar y/o acompañar a la víctima, brindando atención médica, psicológica, social y asistencia legal.

El MAIVI se construyó con un equipo multidisciplinario desde el enfoque victimológico, a partir de lecciones aprendidas y buenas prácticas de otros modelos de atención integral a la víctima del delito, sobre todo, con saberes de las víctimas del delito que por años han perseverado, esperado y construido redes de sabiduría y fortaleza, que representaron aportes invaluable para el diseño de este modelo.

Siglas y acrónimos

BDI	Inventario de Depresión de BECK (siglas en inglés).
CAIMUS	Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia.
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (siglas en inglés).
CIE	Clasificación Internacional de Enfermedades.
CONAPREVI	Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en contra de la Mujer.
DAL	Dirección de Asistencia Legal del Instituto de la Víctima.
DSM	Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (siglas en inglés).
DSV	Dirección de Servicios Victimológicos del Instituto de la Víctima.
LGBTIQ	Lesbiana, gay, bisexual, transgénero, intersexual, queer.
MAIVI	Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima.
MAINA	Modelo de Atención Integral de Niñez y Adolescencia.
MP	Ministerio Público.
NNA	Niñas, niños y adolescentes.
OEA	Organización de los Estados Americanos.
ONU	Organización de las Naciones Unidas.
PGN	Procuraduría General de la Nación.
Red de Derivación	Red Nacional de Derivación para Atención a Víctimas.

Glosario

Accesible.

Consiste en que los servicios deben ser de fácil acceso a todas las personas, sin discriminación alguna. En el caso de una instalación física, por ejemplo, que pueda usarse sin barreras para que las personas puedan acceder en condiciones de seguridad y a una distancia adecuada. Los servicios deben ser accesibles en términos de trámites administrativos, gratuitos, y deben prestarse teniendo en cuenta las necesidades lingüísticas de las personas.

Atención interdisciplinaria.

Es la atención que involucra diversos servicios como psicología, atención médica, atención social y legal, entre otros, donde cada profesional aporta sus conocimientos, experiencias, comparte información y en conjunto contribuyen a la protección, el acceso a la justicia y la recuperación digna de las víctimas de delitos. (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables Perú, 2020)

Empoderamiento.

Es un proceso de toma de control, autoconfianza e incremento de capacidad individual de las personas para alcanzar su potencial. Implica que la asistencia y atención debe estar centrada en las víctimas del delito, y que el apoyo institucional brinde una variedad de herramientas, opciones y el debido acompañamiento que apoye a las víctimas a tomar sus propias decisiones informadas.

Estándares internacionales de derechos humanos.

Se refieren al conjunto de instrumentos jurídicos que establecen, por un lado, las obligaciones internacionales a las que están sujetos los Estados, entre ellos los tratados, convenios, convenciones, protocolos; y por el otro, aquellos que contribuyen a facilitar su interpretación tales como declaraciones, reglas mínimas, principios, observaciones generales y observaciones finales de Órganos de Tratados, entre otros. Los estándares internacionales constituyen obligaciones mínimas de los Estados. (ONU, 2005).

Interés superior de la víctima.

Significa que todas las medidas que las instituciones adopten respecto a las víctimas, deben responder a su interés superior, salvaguardar su integridad, estar centradas en su empoderamiento y fundamentadas en sus derechos humanos.

Intervención en crisis.

Es el apoyo inmediato que se brinda a las víctimas, en respuesta a las necesidades de atención urgentes, debido a desequilibrios emocionales, mentales, físicos, y/o conductuales (trauma) provocados por la victimización que han sufrido. (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables Perú, 2020).

Medidas cautelares.

Son acciones solicitadas en situaciones de gravedad y urgencia, para proteger a las víctimas de daños irreparables, pérdida de información o pérdida de elementos importantes dentro del proceso penal.

Negligencia.

Se refiere a un error o falta no intencional, incluido, entre otros, el descuido, la omisión y el desamparo, que le causa daño o sufrimiento a una persona, tanto en el ámbito público como privado. Implica no tomar las medidas y precauciones normales necesarias de conformidad con las circunstancias.

Persona con discapacidad.

Incluyen a aquellas personas "que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". (ONU, 2006).

Plan de intervención.

Se refiere a un conjunto de acciones organizadas y definidas con objetivos claros, metas a corto, mediano y largo plazo, con resultados alcanzables y medibles en el tiempo, centradas en las necesidades e intereses de las víctimas. El plan es desarrollado conjuntamente entre la víctima, su familia y un profesional de Trabajo Social.

Prejuicio.

Es una falsa generalización de ciertas características que se asignan a las personas, y son consideradas estáticas e inamovibles. En este sentido, un prejuicio es la creación de un estereotipo. No hay prejuicio en solitario, no hay prejuicio sin un contexto que lo apoye, no hay prejuicio individual sin complicidad social. (Gómez, 2008).

El artículo 5 (a) de la CEDAW establece la obligación de la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres.

Red Nacional de Derivación.

Es el conjunto de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones internacionales y personas individuales que prestan servicios a víctimas, realizan investigaciones victimológicas y criminológicas, promueven el desarrollo de modelos de atención integral a víctimas del delito y/o desarrollan actividades de asistencia social o de beneficencia pública y privada, vinculadas a la materia y que han firmado convenios de cooperación interinstitucional. (Artículo 30, Ley Orgánica del Instituto de la Víctima).

Resiliencia.

Se refiere a la capacidad de una persona para hacer frente al estrés y a la adversidad, a pesar de vivir circunstancias difíciles y hasta eventos traumáticos.

La resiliencia es la capacidad que construyen las personas de desarrollarse con normalidad y en armonía con su medio, a pesar de enfrentar un contexto desfavorable. Las personas tienen diferentes niveles de resiliencia y existen varios factores que influyen, tales como el apoyo social, el temperamento y el apego, entre otros.

Trauma.

Es el resultado de un evento, o de una serie de eventos o circunstancias experimentadas física o emocionalmente por una persona, y que tiene efectos adversos en su funcionamiento y bienestar físico, emocional y social.

Víctima del delito.

Según el numeral 1 del artículo 117 del Código Procesal Penal, "Se entenderá por víctima a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente. Se incluye además, en su caso, al cónyuge, a los familiares o dependientes inmediatos de la víctima directa y/o a la persona que conviva con ella en el momento de cometerse el delito, y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización".

Violación.

"Quien, con violencia física o psicológica, tenga acceso carnal vía vaginal, anal o bucal con otra persona, o le introduzca cualquier parte del cuerpo u objetos, por cualquiera de las vías señaladas, u obligue a otra persona a introducirse a sí misma. Siempre se comete este delito cuando la víctima sea una persona menor de catorce años de edad, o cuando sea una persona con incapacidad volitiva o cognitiva, aun cuando no medie violencia física o psicológica". (Artículo 173 del Código Penal).

Violencia contra la mujer.

Es "Toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito público como en el ámbito privado" (Literal j) del Artículo 3 de la Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer).

Vulnerabilidad.

De acuerdo con las Reglas de Brasilia, se consideran en condición de vulnerabilidad las personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



MARCO

INSTITUCIONAL

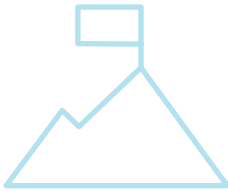
1.1 Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

a. Visión



Para el año 2032, ser la institución que asista y atienda a la víctima del delito con calidez, excelencia, especialización y gratuidad, brindando acceso a la justicia y reparación digna, aplicando buenas prácticas como ente rector de las políticas victimológicas.

b. Misión



Somos el ente rector de las políticas victimológicas que brinda asistencia y atención a las víctimas del delito y acceso a la justicia, para la reparación digna.



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



**MODELO DE ASISTENCIA
Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA
- MAIVI -**

2.1 Definición del MAIVI

Es un conjunto sistemático y ordenado de principios, enfoques, procesos, procedimientos, estrategias y acciones, para brindar atención urgente, protección, asistencia legal, atención victimológica, reparación y empoderamiento, para la recuperación y reparación digna de la víctima del delito.

2.2 Objetivo general

Contribuir al acceso a la justicia, la recuperación integral y reparación digna de la víctima del delito, para que, en la medida de lo posible, retome su proyecto de vida de manera resiliente y empoderada.

2.3 Objetivos específicos



- Generar acciones de protección a la víctima del delito, velando que se trate con justicia y respeto a su dignidad, intimidad e identidad, reduciendo la probabilidad de ser revictimizada durante todo el proceso de atención integral en el Instituto de la Víctima.
- Crear e implementar políticas de atención, para asegurar que los principios y enfoques del modelo sean tangibles, en cada servicio que se le brinde a la víctima del delito.
- Crear planes de atención integral, especializados y diferenciados para las víctimas del delito, aplicando los diferentes principios y enfoques del MAIVI, para asegurar su recuperación integral, resiliencia, empoderamiento, y de esa manera disminuir su vulnerabilidad a ser nuevamente víctima del delito.
- Garantizar que la víctima retome su proyecto de vida a través de la recuperación integral y reparación digna.
- Generar coordinación interinstitucional que permita el acceso a los servicios que brinda el Instituto, de acuerdo con las necesidades de la víctima del delito.

2.4 Marco legal del MAIVI

El Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima, se fundamenta en un marco legal nacional e internacional que promueve el respeto, protección y garantía de los derechos de las víctimas del delito, en especial, en la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder. A continuación, se enlista un mínimo de instrumentos por ámbito internacional y nacional.

2.4.1. Ámbito internacional

Algunos de los tratados de derechos humanos ratificados por el Estado de Guatemala, tanto en el seno de la Organización de las Naciones Unidas, así como en la Organización de Estados Americanos, son los que a continuación se describen. Estos instrumentos están organizados de acuerdo con el año en que fueron ratificados por el Estado de Guatemala.



a. Organización de las Naciones Unidas (ONU)

1. **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 1979.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 8 de julio de 1982, por *Decreto ley número 49-82, del 29 de junio de 1982.*
2. **Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, 1965.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 30 de noviembre de 1982, por el *Decreto ley número 105-82, del 30 de noviembre de 1982.*
3. **Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 29 de marzo de 1983, por *Decreto ley número 34-83, del 29 de marzo de 1983.*
4. **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 6 de abril de 1988, por *Decreto del Congreso número 69-87, del 30 de septiembre de 1987.*
5. **Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, 1984.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 23 de noviembre de 1989, por *Decreto del Congreso número 52-89, del 12 de octubre de 1989.*

6. **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 1 de mayo de 1992, por *Decreto del Congreso número 9-92, del 19 de febrero de 1992.*
7. **Convención sobre los Derechos del Niño, 1989.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 22 de mayo de 1990, por *Decreto del Congreso número 27-90, del 10 de mayo 1990.*
8. **Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y sus Familias, 1990.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 7 de marzo de 2003, por *Decreto del Congreso número 61-97, del 23 de julio de 1997.*
9. **La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 5 de diciembre de 2008, por *Decreto del Congreso número 59-2008, del 29 de octubre de 2008.*

b. Organización de los Estados Americanos (OEA)

1. **Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 27 de abril de 1978, por *Decreto del congreso número 6-78, del 30 de marzo de 1978.*
2. **Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, 1985.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 10 de diciembre de 1986, por *Decreto del Congreso número 64-86, del 11 de noviembre de 1986.*
3. **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer -Convención de Belém do Pará- 1994.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 4 de enero de 1995, por *Decreto del Congreso número 69-94, del 15 de diciembre de 1994.*
4. **Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, 1994.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 27 de julio de 1999, por *Decreto del Congreso número 18-96, del 28 de marzo de 1996.*
5. **Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, 1999.** Ratificado por el Estado de Guatemala el 8 de agosto de 2002, por *Decreto número 26-2001, del 17 de julio de 2001.*

c. Declaraciones y principios.

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.
2. Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, 1948.
3. Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, 1985.
4. Principios de Naciones Unidas para las Personas de Edad Avanzada, 1991.
5. Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas, 1992.
6. Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, 1993.
7. Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, 2005.
8. Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006.
9. Principios de Yogyakarta, 2006.
10. Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, 2016.

d. Estándares internacionales para la atención a víctimas de delitos

1. Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano, 2002.
2. Guías de Santiago sobre la Protección de Víctimas y Testigos, 2008.
3. Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas, 2012.
4. Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, 2012.
5. Protocolo Iberoamericano de Actuación Judicial para Mejorar el Acceso a la Justicia de Personas con Discapacidad, Migrantes, Niñas, Niños, Adolescentes, Comunidades y Pueblos Indígenas, 2014.
6. Directrices sobre la Justicia para los Niños Víctimas y Testigos de Delitos, 2015.

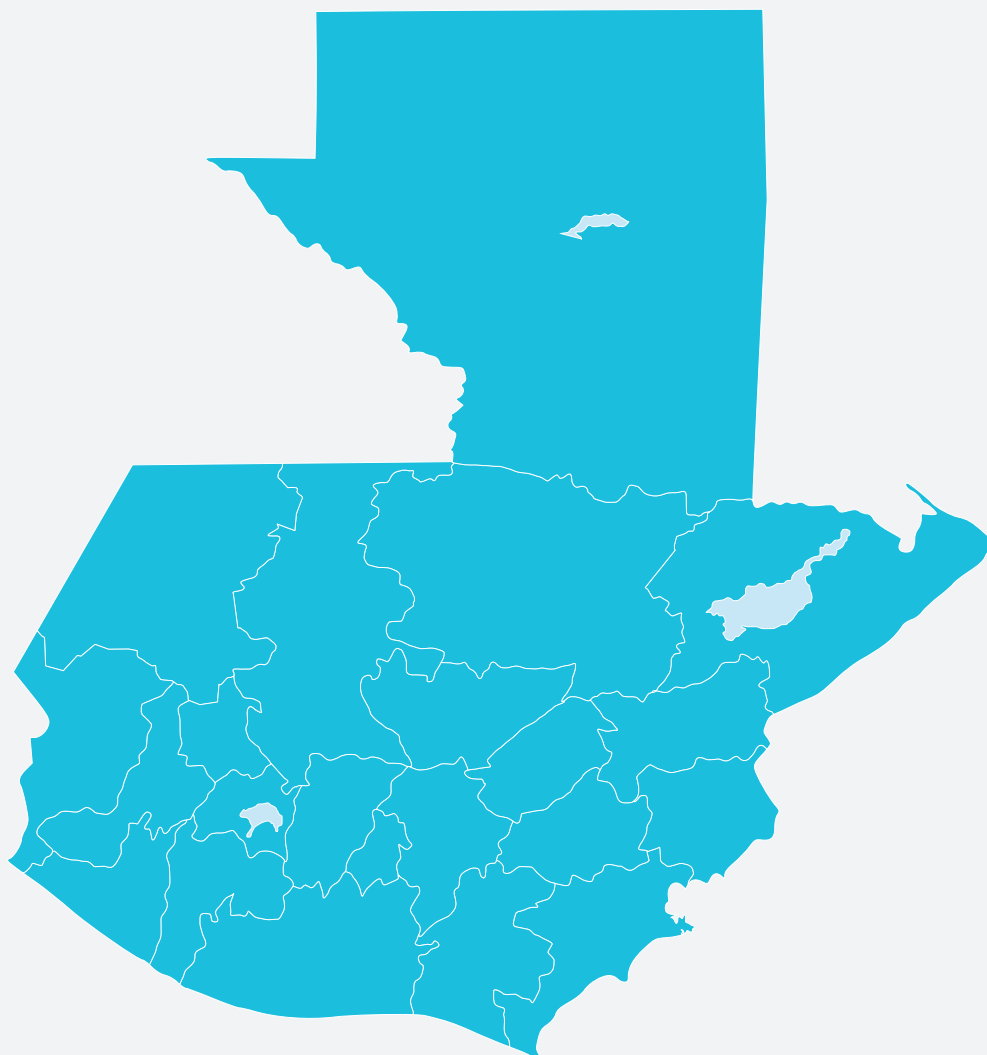
2.4.2. **Ámbito nacional**



A nivel nacional, las leyes que promueven los derechos humanos de las víctimas del delito son las siguientes:

1. Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.
2. Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Decreto número 21-2016 y sus reformas.
3. Código Procesal Penal, Decreto 51-92.
4. Código Penal, Decreto 17-73.
5. Ley del Organismo Judicial, Decreto 2-89.
6. Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto 40-94.
7. Ley de Aceptación de Cargos, (suspendida por acción de inconstitucionalidad), Decreto 10-2019.
8. Ley para la Protección de Sujetos Procesales y Personas Vinculadas a la Administración de Justicia Penal. Decreto 70-96.
9. Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, Decreto 7-96.
10. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto 97-96.
11. Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, Decreto 22- 2008.
12. Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto 09-2009.
13. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto 27-2003.

14. Ley del Sistema Alerta Alba Keneth, Decreto 28-2010.
15. Ley de Búsqueda Inmediata de Mujeres Desaparecidas, Decreto 9-2016.
16. Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto 79-96.
17. Ley de Protección a las Personas con Discapacidad, Decreto 135-96.
18. Ley de Amparo, Exhibición Personal e Inconstitucional, Decreto 1-86.





MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

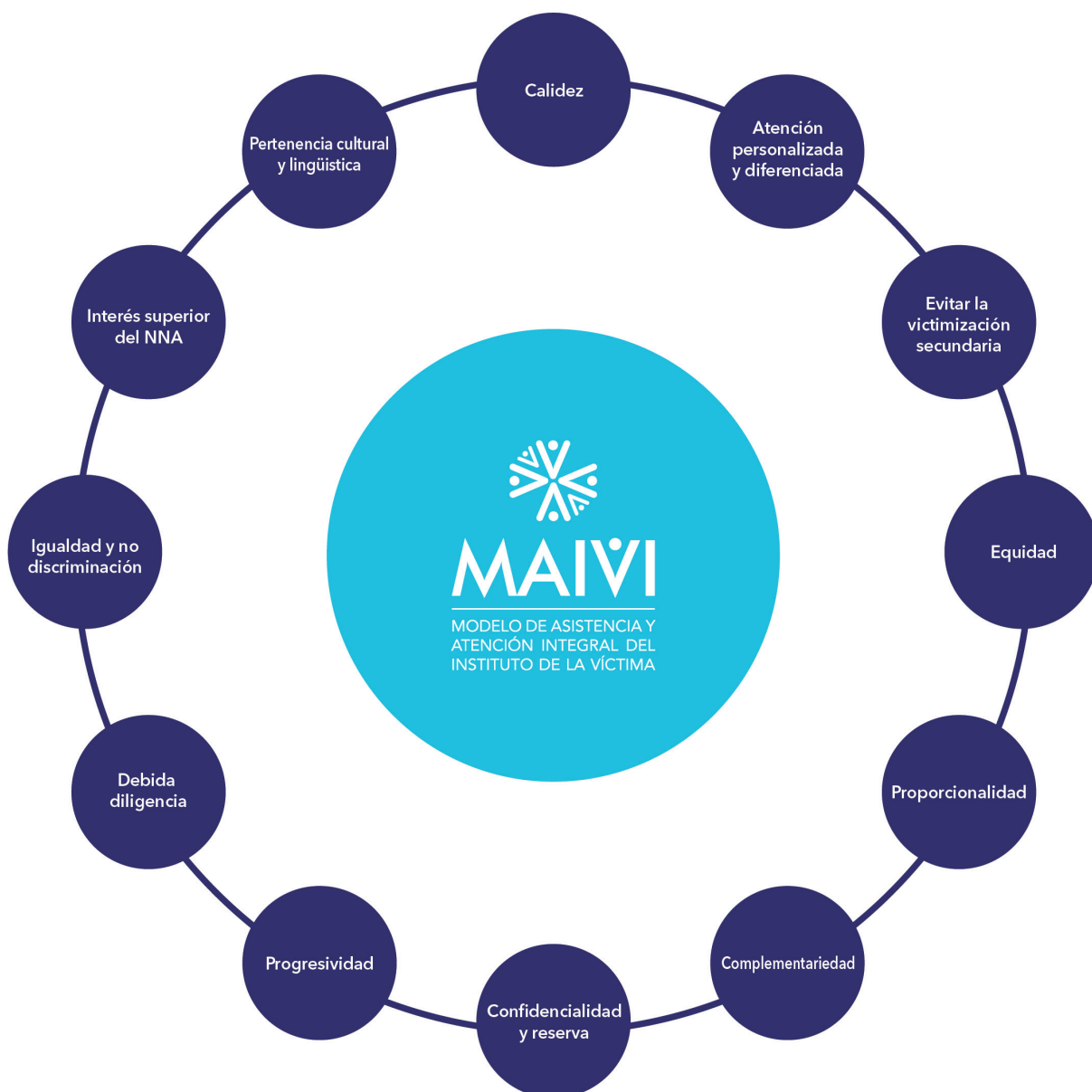
A decorative graphic in the top left corner consisting of several stylized human figures in a teal color, arranged in a circular pattern. The figures are simplified, showing heads, arms, and legs.

3

PRINCIPIOS DEL MAIVI

Los principios son los fundamentos legales y parámetros éticos que orientan y guían la asistencia y atención a las víctimas del delito. En este sentido, los principios del MAIVI son los siguientes:

Principios del MAIVI



- **Calidez**

La atención a la víctima del delito debe ser con empatía, amabilidad, comprensión, eficiencia, respeto y escucha activa. La calidez puede entenderse como empatía y la identificación armoniosa de una persona con otra, cuyas relaciones se basen en el respeto, la amabilidad y la confidencialidad. La empatía tiene su origen en una comunicación asertiva, amable y comprensiva entre quien brinda el servicio y quien lo recibe. (Asociación Costarricense de Hospitales., 2017).

- **Atención especializada y diferenciada**

Consiste en brindar atención con personal especializado, integrado por un equipo multidisciplinario con experiencia en atención victimológica, para que se adecúe a las características y condiciones específicas de la víctima del delito.

Este principio se inspira en que la asistencia y atención, se brinde a las víctimas que por sus condiciones de vulnerabilidad son discriminadas y excluidas (incluye la forma de vida, sexo, edad, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, discapacidad, idioma, o por cualquier otra índole). De manera que las víctimas sean reconocidas como personas con plenos derechos y acompañadas en su proceso de empoderamiento y recuperación integral.

Implica que el personal especializado cuente con conocimientos, habilidades y valores que garanticen la atención victimológica, considerando las necesidades propias por categoría protegida, para que durante los procedimientos de atención y procesos penales se adopten medidas apropiadas para cada caso en específico. (Cumbre Judicial Iberoamericana., 2012) (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1985) (Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, 2017).

- **Igualdad y no discriminación**

Es el derecho que tiene toda víctima del delito a ser tratada de la misma manera ante la ley, sin ninguna diferencia debido al sexo, edad, género, orientación sexual, religión, etnia, o cualquier otra condición. Las víctimas deben recibir igual consideración, respeto y ser tratadas con dignidad durante la atención integral y proceso penal para el pleno disfrute y ejercicio de sus derechos humanos. Tienen derecho a no recibir un trato discriminatorio basado en estereotipos, prejuicios, o diferencias sociales. Es una garantía el trato diferenciado para que no sea considerado un acto discriminatorio.

Las víctimas son titulares de todos los derechos humanos, en eso consiste el principio de universalidad, que está estrechamente relacionado con los derechos a la igualdad y no discriminación. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos. CIDH, 2019) (Comisión Nacional de los Derechos Humanos. , 2018).

- **Equidad**

Consiste en atender a la población, aplicando criterios de justicia orientados a cerrar brechas de desigualdades en la atención, considerando las necesidades y condiciones específicas de las víctimas, respetando su intimidad e identidad.

- **Proporcionalidad**

Consiste en la reparación conforme al daño causado y a la gravedad del hecho victimizante. Se garantizará la restitución de los derechos vulnerados por el delito, promoviendo la reparación digna de forma apropiada y proporcional a la gravedad del daño sufrido por la víctima y a las circunstancias de cada caso. (Cumbre Judicial Iberoamericana. , 2012) (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2005) (Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, 2015) (Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, 2017).

- **Complementariedad**

Consiste en una serie de medidas adicionales, a fin de cubrir el cúmulo de afectaciones que conlleva el delito o la violación de los derechos humanos de la víctima del delito.

- **Confidencialidad y reserva**

Consiste en proteger la privacidad y la identidad de la víctima del delito, velando por la reserva de la información a terceros, durante y después del proceso, contenida en distintos expedientes administrativos y judiciales.

- **Interés superior del niño, niña y adolescente**

El interés superior del niño, niña y adolescente es una garantía que se aplicará en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y la adolescencia, que deberá asegurar el ejercicio y disfrute de sus derechos, respetando sus vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, teniendo siempre en cuenta su opinión en función de su edad. En ningún caso su aplicación, podrá disminuir, tergiversar o restringir los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Política de la República, tratados en materia de Derechos Humanos, aceptados y ratificados por el Estado de Guatemala.

- **Pertinencia cultural y lingüística**

Significa que las víctimas del delito tienen el derecho a ser atendidas de acuerdo a su cultura, cosmovisión y en su propio idioma, evitando que estos elementos esenciales de la persona, se conviertan en un obstáculo para el acceso a la justicia y a la reparación digna a la cual tienen derecho.

- **No a la victimización secundaria**

La atención en el Instituto de la Víctima, evitará cualquier forma de revictimización, la cual, comúnmente se evidencia cuando: se violentan los derechos de las víctimas al requerir múltiples veces su testimonio ante diversas autoridades, se les culpabiliza, demasiada burocracia, inaccesibilidad, falta de ajustes de procedimientos de atención, uso de tecnicismos, falta de información a la víctima sobre sus derechos y la incidencia de su proceso, falta de seguridad, privacidad y protección de los entornos físicos, aplicación de mitos, prejuicios y estereotipos en la atención, entre otros.

- **Progresividad**

Es la constante protección y evolución de los derechos humanos a favor de las víctimas del delito, y la prohibición de restarles efectividad, reprimirlos, menoscabarlos o derogar los derechos ya existentes.

- **Debida diligencia**

Consiste en que el Instituto de la Víctima sea solícito en la asistencia y atención integral a la víctima del delito, construyendo el litigio estratégico, coadyuvando en la persecución penal que constitucionalmente le corresponde al Ministerio Público.

Para las actuaciones del personal del Instituto de la Víctima, se debe utilizar como estándares el Protocolo de Minnesota y el Protocolo de Estambul, los cuales son garantías de medición de la debida diligencia por parte de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.



MAIVI

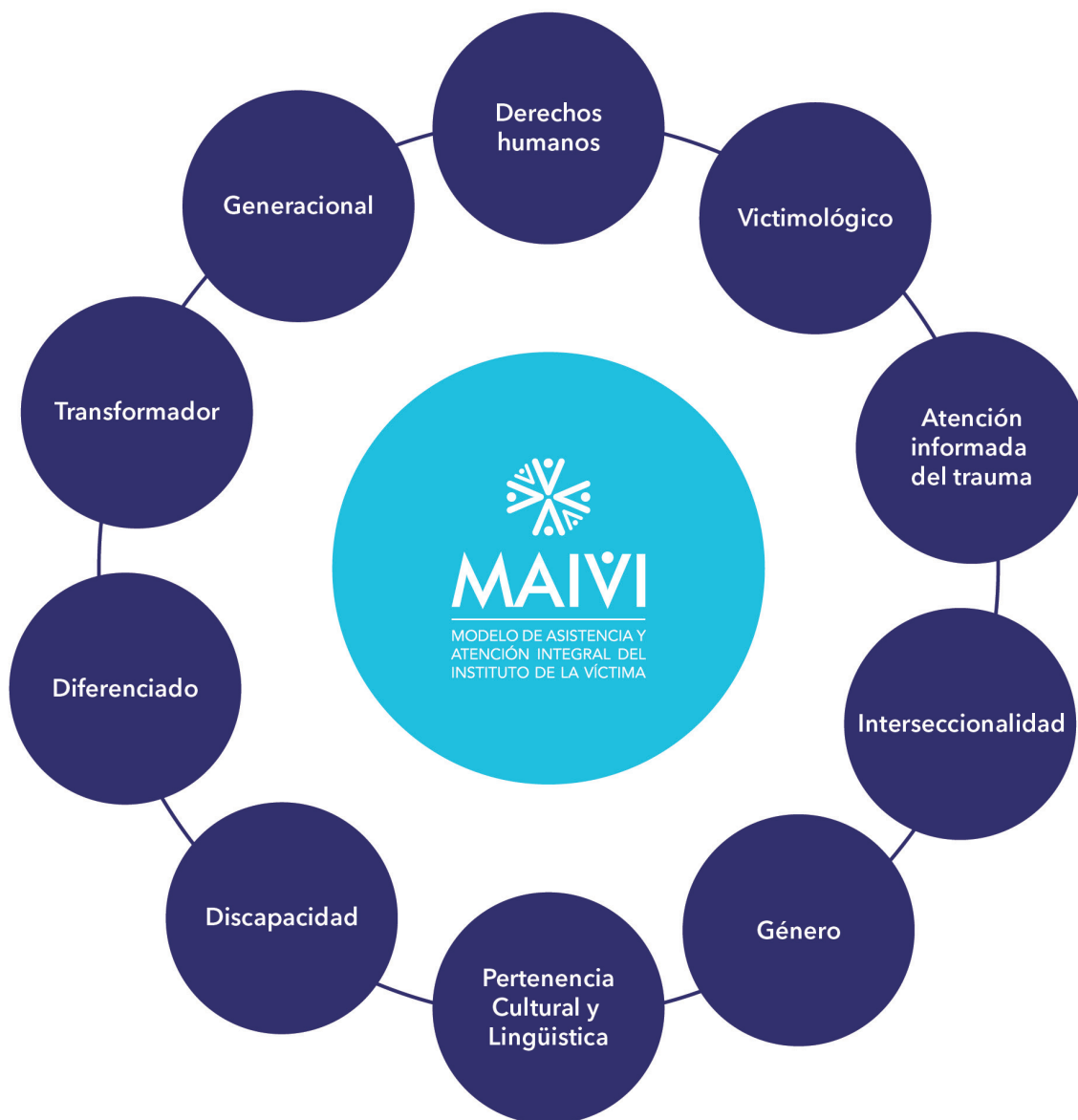
MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



ENFOQUES DEL MAIVI

Un enfoque es un acercamiento estratégico a una realidad concreta, para intervenir en ella y transformarla. Los enfoques del MAIVI encuentran sustento en el bienestar de la víctima, dentro del proceso encaminado a la búsqueda de la justicia. El MAIVI está construido desde una visión sistémica y holística, que aborda el fenómeno de la victimización de forma integral e incluyente, bajo los siguientes enfoques:

Enfoques del modelo



- **Enfoque de derechos humanos**

A las víctimas del delito se les reconoce que son titulares de derechos, y en esa medida, el Estado debe garantizar el ejercicio pleno de sus derechos humanos. En el enfoque de derechos humanos, las personas víctimas del delito cuentan con instrumentos que las facultan en la exigibilidad de tales derechos, tienen mecanismos para el ejercicio de la autonomía, el respeto de su dignidad y la participación plena en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas. El marco jurídico nacional e internacional ratificado por Guatemala, establece la obligación del Estado en promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las víctimas del delito asegurando una atención óptima. (UNFPA, 2020) (Organismo Judicial Guatemala, 2019).

- **Enfoque victimológico**

Consiste en que toda la prestación de servicios coloca en el centro a la víctima y la protección de sus derechos humanos. Desde este enfoque, se asigna prioridad a la asistencia y atención integral a la víctima, su empoderamiento, recuperación integral y reparación digna. Para lograrlo, se tienen en cuenta las necesidades diferenciadas, intereses y preocupaciones de la víctima, así como sus características biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales, además de sus relaciones con el agresor, nivel de dependencia y circunstancias en las que se generó el delito. Es vital que el equipo multidisciplinario asegure a la víctima el restablecimiento de su seguridad, confianza y protección. (Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH, México, 2018) (Márquez, 2011), (ONU, 2016).

- **Enfoque en atención informada del trauma**

Este enfoque brinda principios, fundamentos, conocimientos y estrategias para el adecuado abordaje de la atención a las víctimas del delito, desde una perspectiva de atención adecuada al trauma generado. Se garantiza que todo el personal cuente con el conocimiento, sensibilidad y calidez necesaria para brindar un servicio eficaz y eficiente, con excelencia, logrando que la víctima del delito se sienta apoyada desde su primer ingreso, creando una experiencia segura y respetuosa para la víctima. (International Justice Mission (IJM), 2014).

- **Enfoque de interseccionalidad**

Reconoce que la experiencia de las víctimas se ve influenciada por factores e identidades como su etnia, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, patrimonio, estado civil, condición de cero positivo, género, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, inmigrante o refugiado, edad, y otras condiciones de vida. La interseccionalidad, aborda múltiples discriminaciones y ayuda a entender la manera en que conjuntos diferentes de identidades, influyen sobre el acceso que se pueda tener a derechos y oportunidades. (Asociación para los derechos de la mujer y desarrollo (AWID), 2004).

- **Enfoque de género**

Consiste en visibilizar la condición, situación y posición de las mujeres, en comparación con los hombres, en una sociedad o contexto social determinado, con el objeto de impulsar transformaciones orientadas a la eliminación de todas las formas de discriminación e inequidades que afectan de manera diferenciada a las mujeres, considerando las normas y roles sociales asignados a los sexos¹, de manera que las mujeres, mediante su participación plena, logren satisfacer sus necesidades prácticas e intereses estratégicos.

El personal del Instituto servirá y apoyará a todas las víctimas del delito, atendiendo a sus necesidades específicas, evitando los estereotipos, mitos y prejuicios basados en género.

- **Enfoque de multiculturalidad e interculturalidad**

La atención integral se realiza con respeto a las prácticas, usos y costumbres personales, familiares, comunitarias, sociales y culturales de la víctima; en este sentido deberá hacerse un reconocimiento de sus sistemas de pensamiento y cosmovisión, de tal manera que se facilite su rehabilitación y la reparación del daño y adecuar los servicios de atención con pertinencia cultural y lingüística, es decir, con respeto al derecho que tienen los pueblos indígenas de utilizar los servicios que prestan las instituciones que administran justicia, tomando en cuenta sus especificidades y contextos culturales.

1. Aborda un concepto amplio, no binario, de lo femenino y lo masculino, incluida la orientación sexual, identidad y expresión de género.

- **Enfoque social de la discapacidad**

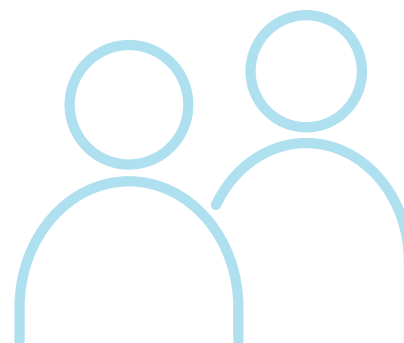
Desde este enfoque, el Instituto de la Víctima no discriminará por discapacidad, está comprometido a brindar los apoyos técnicos y hacer los ajustes de procedimiento debidos, a fin de que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de conformidad con el artículo 9 de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

- **Enfoque transformador**

Busca la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pueden ser la causa de los hechos victimizantes, de manera que las víctimas no retornen a la misma situación estructural de violencia y discriminación. En este sentido, la asistencia y atención tiene un propósito transformador, que no se limita a restablecer la situación en la que se encontraba la víctima antes del delito, sino corregir las desigualdades que le provocaron las condiciones de vulnerabilidad.

- **Enfoque generacional**

Este enfoque prioriza y entiende que las etapas del curso de vida no están determinadas únicamente por las dinámicas biológicas, sino también por los roles y funciones que asume cada persona dentro de una determinada familia y comunidad, que no siempre son coherentes con la edad, sino asignadas por las sociedades, en función de las condiciones económicas y sociales. Esto significa que es necesario analizar las dinámicas biológicas de la edad y el desarrollo psicosocial de cada persona, desde su diversidad, para brindar un abordaje integral, debido a que no siempre concordarán.





MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



EJES DEL MAIVI

Los ejes estratégicos que guían las diversas intervenciones para la asistencia y atención integral a las víctimas, acorde al mandato del Instituto de la Víctima son: asistencia legal, atención social, atención psicológica, atención médica, coordinación interna y coordinación interinstitucional.

Ejes del modelo



5.1 Asistencia legal

El Instituto de la Víctima proporcionará asistencia legal gratuita a la víctima del delito que desee constituirse como querellante adhesivo dentro de un proceso penal, para lograr la reparación digna a la que tiene derecho. Para ello brindará patrocinio legal y litigará estratégicamente, durante cada momento procesal para lograr los objetivos. También atenderá oportunamente los procesos cautelares relacionados a los procesos penales. Sin perjuicio de lo establecido respecto a niñas, niños y adolescentes en la ley de la materia.²

5.2 Atención social

Los servicios sociales que brindará el Instituto de la Víctima son clave para crear un ambiente protector en el cual la víctima está empoderada para encauzar su proyecto de vida. Por medio de la atención social se brinda a la víctima el apoyo orientado a la búsqueda de alternativas y soluciones inmediatas que le sean favorables para afrontar las secuelas del delito. Además, se garantiza la protección a la víctima a través del impulso de las medidas cautelares oportunas. "Podrá acompañar a las víctimas durante las audiencias cuando el caso lo requiera".

² Artículo 28, literal a) de la Ley Orgánica Instituto para la Asistencia y Atención de la víctima.

5.3 Atención psicológica

El Instituto de la Víctima, proporcionará atención psicológica gratuita a la víctima del delito, así como una atención pertinente para contrarrestar las secuelas emocionales que hayan sido provocadas por la comisión de un delito, como parte de la reparación digna. Cuando se requiera, el profesional de psicología acompaña a la víctima durante las audiencias, para brindar la contención emocional necesaria, estabilizar en caso de crisis, y brindar toda la información pertinente a la víctima y a los servidores públicos, evitando que se le exponga innecesariamente, preservando su estabilidad psicológica.

5.4 Atención médica

La atención médica podrá ser de carácter urgente, según el caso lo amerite. Se tendrá en consideración la coordinación interinstitucional y derivación prevista en el MAIVI.

5.5 Coordinación interna

El personal del Instituto de la Víctima, a nivel interno, trabajará de manera coordinada, para garantizar la atención integral de las víctimas del delito, evitando la victimización secundaria.

5.6 Coordinación interinstitucional

El Instituto de la Víctima, deberá coordinar con las instituciones y las organizaciones para la atención integral especializada a las mujeres víctimas de violencia; a las niñas, niños y adolescentes, así como a las víctimas en condiciones de vulnerabilidad que por razón de su edad, identidad de género, sexo, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, se encuentran en especiales dificultades para ejercer sus derechos.³

³. Artículo 9, literal g, h y j. Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.



MAIVI

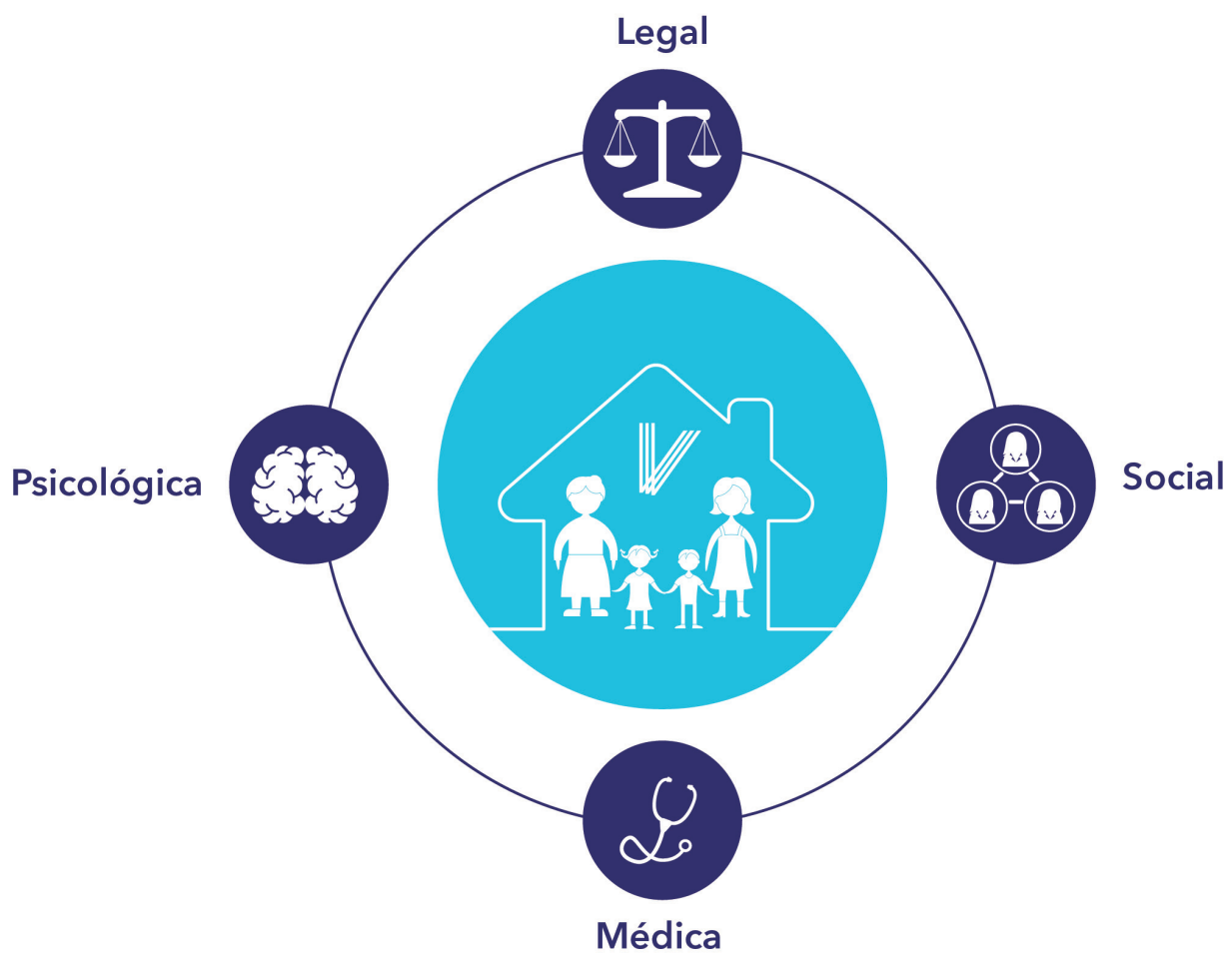
MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



**TIPOS DE ASISTENCIA
Y ATENCIÓN
EN EL MAIVI**

De acuerdo con la Ley Orgánica, los tipos de asistencia y atención que brinda el Instituto de la Víctima consisten en la asistencia legal y atención psicológica, médica y social, para la recuperación integral de la víctima del delito.

Tipos de atención



6.1 Asistencia legal

De acuerdo con la Ley Orgánica, los tipos de asistencia y atención que brinda el Instituto de la Víctima consisten en la asistencia legal y atención psicológica, médica y social, para la recuperación integral de la víctima del delito.

1. Orientación legal



Desde este enfoque, el Instituto de la Víctima no discriminará por discapacidad, está comprometido a brindar los apoyos técnicos y hacer los ajustes de procedimiento debidos, a fin de que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de conformidad con el artículo 9 de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

2. Acompañamiento judicial

Consiste en el acompañamiento judicial a la víctima en las diferentes etapas del proceso penal en el que se le explica a la víctima cómo podrá ser acompañada por el abogado/a para acceder a la justicia, buscando que la víctima sea apoyada para garantizar sus derechos durante todas las incidencias del proceso.

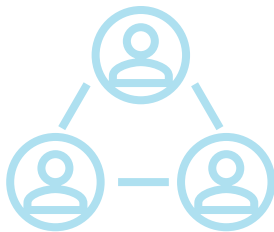
3. Medidas de protección, seguridad y oposición

La abogada/o en cualquier etapa del proceso, procura por la seguridad de la víctima, de ser necesario solicitará de forma urgente al Juez o Jueza, medidas de seguridad a favor de la víctima con el objeto de impedir una agresión, o evitar la que ya se está produciendo, logrando el resguardo de la vida e integridad física de la víctima. Las oposiciones proceden ante la interposición de una medida de seguridad, que contiene órdenes judiciales que perjudican los intereses de la víctima, cuando el presunto agresor se resiste a acatar una resolución judicial, retardando el resultado de la medida de seguridad.

6.2 Atención social

El personal de trabajo social, deberá coordinar y fomentar vías de comunicación eficaces de manera interna con otros profesionales de la Dirección de Servicios Victimológicos y de la Dirección de Asistencia Legal, para generar planes integrales y acciones diferenciadas a favor de la víctima, la protección y el debido acompañamiento durante la atención integral y en el proceso penal. De igual manera, el área social tendrá a su cargo la coordinación y derivación a otras instituciones u organizaciones para proveer a las víctimas del delito, la asistencia y atención acorde a sus necesidades y realidades, fundamentando su actuar en la debida investigación social y evaluación de la víctima, desde una mirada progresiva de los derechos humanos. El personal de trabajo social es el intermediario entre la víctima del delito, sus familias y otros profesionales dentro y fuera del Instituto de la Víctima. La intervención clave de trabajo social incluirá, entre otros:

1. Orientación social



Brindará información acorde a las características y realidades de las víctimas del delito. El apoyo deberá enfocarse, entre otros, al proceso de recuperación integral que ofrece el Instituto de la Víctima. Entre los servicios que se brindarán a la víctima destacan: presentación de denuncia, etapas del proceso penal, conocimiento de sus derechos, medidas de protección, consentimiento informado, entre otros. En todo momento, se verificará la comprensión que alcanza la víctima respecto a la orientación brindada. Se pondrá especial atención y gestionará el apoyo necesario y oportuno en aquellos casos cuando la víctima tenga alguna discapacidad, se comunica a través del lenguaje de señas, es monolingüe, necesita atención en crisis, u otro tipo de apoyo.

2. Atención en crisis

Durante todo el proceso y dentro del Instituto de la Víctima se brindará contención en situaciones de crisis si la víctima del delito o algún familiar lo requiere. La o el profesional de trabajo social, deberá tener disponible un kit para atención en crisis, tanto en la oficina, así como un kit portátil que podrá usar durante cualquier acompañamiento a la víctima. Sí la crisis rebasa las capacidades de la o el profesional, requerirá apoyo al área de Psicología.

3. Investigación social

La o el profesional de trabajo social, por medio de visitas domiciliarias, estudios socioeconómicos, visitas colaterales, entrevistas y evaluación de la víctima, obtendrá información del contexto económico, social y cultural de la víctima del delito. El análisis de la información incorporará los enfoques del MAIVI, de manera que se consideren las normas y roles sociales impuestos, así como las discriminaciones múltiples que afectan de manera diferenciada a las víctimas. La evaluación diagnóstica, los informes sociales y/o estudios socioeconómicos servirán de evidencia para respaldar acciones, generar planes integrales, evaluar aspectos o áreas vulneradas por el delito, y sobre todo para la recuperación integral de la víctima y coadyuven en el proceso penal, para la reparación digna. El profesional deberá de mantener comunicación periódica con la víctima y su familia e informar cualquier cambio de domicilio, y/o número de contacto, así como cualquier hecho relevante dentro del proceso de atención integral.

4. Acompañamiento y seguimiento

La víctima del delito tendrá la opción de elegir y tomar decisiones informadas durante todo el proceso, por lo que se brindará acompañamiento pertinente para que sienta respaldo, comodidad y se brinde atención en crisis si lo requiere, ya que cualquier situación puede ser detonante del trauma vivido. El acompañamiento y seguimiento abarca todo el proceso de la atención integral, incluida la participación en rescates en casos relacionados a niñas, niños y adolescentes víctimas de delitos, además de las diligencias legales necesarias (presentación de denuncias, audiencias penales), entre otros, hasta lograr la recuperación integral de la víctima y la ejecución de la reparación digna.

5. Psicoeducación

Derivado de las necesidades identificadas de las víctimas y sus familias, la investigación realizada y la comunicación constante con el equipo multidisciplinario, se trabajarán cápsulas educativas para la víctima y/o su familia, lo cual no requiere un procedimiento formal de capacitación, sino que se aprovechará cualquier interacción con la víctima y/o su familia, a fin de reforzar puntos sugeridos por otros profesionales, fortalecer la red de apoyo, resiliencia y empoderamiento de la víctima, con miras a lograr la recuperación integral y reparación digna.

6. Derivación

Consiste en la referencia de la víctima a la institución u organización idónea que le brindará la asistencia y atención diferenciada y especializada según sus necesidades. Para fortalecer la asistencia y atención integral a las víctimas, el Instituto de la Víctima forma parte de la Red de Derivación que coordina el Ministerio Público.

La derivación y referencia se dará en dos sentidos:

- i) Cuando el Instituto de la Víctima no cuente con servicios específicos o especializados que den respuesta a las necesidades e intereses de las víctimas del delito, la o el profesional de trabajo social procederá a realizar la referencia y/o acompañamiento correspondiente a las instituciones u organizaciones que integran o no la Red de Derivación que coordina el Ministerio Público. La o el profesional coordinará con el personal de medicina, psicología y legal, para derivar a la víctima y fundamentalmente dar seguimiento a esa derivación hasta que haya finalizado la atención por parte de la institución u organización a donde la víctima fue referida. Es importante evaluar los niveles de riesgo físico, emocional y social que impliquen para la víctima cualquier proceso de derivación y referencia;
- ii) Si la víctima del delito ya está siendo atendida por el Instituto de la Víctima, pero hay alguna necesidad no cubierta, el personal coordinará de forma interna o externa con la Red de Derivación y/o instituciones que brinden el servicio o tratamiento requerido por la víctima.

En el marco de la derivación y referencia, el área de trabajo social hará uso de instrumentos tales como: ficha de referencia y contrarreferencia, ficha de derivación externa, ficha de seguimiento y registro de acompañamiento.

6.3 Atención psicológica

El personal de psicología brindará a la víctima, el apoyo emocional que le permita enfrentar y superar el trauma provocado por el impacto de la victimización y por su participación en el proceso penal, además, desarrollará un plan psicoterapéutico adecuado, que contribuya a que la víctima pueda retomar su proyecto de vida, como parte de la atención integral. La atención psicológica incluye: según el estado de salud de la víctima y su familia, con fundamento en los artículos 4, artículo 6, artículo 190, Decreto 90-97 Código de Salud.

La atención primaria a la salud se constituye en un servicio próximo a la víctima. De ahí la importancia de la facilitación por parte del personal médico y de enfermería del Instituto de la Víctima, de una atención con calidad y calidez, que permita relacionar tanto la situación presente como las secuelas que ha dejado el delito en la salud de la víctima y su familia.

El conocimiento de los indicadores y factores de riesgo son herramientas clave

1. Estabilización y atención en crisis

El personal de psicología, auxiliará a la víctima a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye la conceptualización del hecho, la clarificación de los pensamientos, el manejo adecuado de las emociones y sentimientos, el control de la subjetividad, de la fantasía catastrófica, de la sensación de amenaza y comenzar así el proceso de solución del problema. Los primeros auxilios psicológicos que se aplican en momentos de crisis son: realizar el contacto psicológico; el examen de las dimensiones del problema; análisis de posibles soluciones; asistencia en la ejecución de acciones concretas y seguimiento. Dependiendo de la intensidad de la reacción de la víctima, se recomendará una evaluación psiquiátrica. Al finalizar la atención, la psicóloga generará un informe con resultados de esta.

2. Contención emocional

La contención emocional se realizará en un momento de crisis, para asistir a la víctima y animarla para restablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal. La psicóloga identificará necesidades emocionales de la víctima y proveerá de todos los recursos necesarios (agua, papel, música, entre otros) para su estabilización emocional, así como las herramientas psicológicas necesarias para su estabilización, (herramientas de relajación, gestión de emociones o intervención en crisis, entre otros).

3. Evaluación psicológica

La psicóloga/o previo a la evaluación psicológica informará a la víctima, con lenguaje comprensible, el propósito de la entrevista y la posibilidad de que sea un medio de prueba utilizada en el proceso penal, ante una potencial reparación digna. La psicóloga/o verificará que la víctima haya comprendido todo lo indicado y le solicitará por escrito su consentimiento explícito, el cual ha sido leído previamente.

La psicóloga/o en caso de niñas, niños y adolescentes, solicitará la autorización y acompañamiento de sus padres o tutores, de la Procuraduría General de la Nación, o de quien ejerza su representación debidamente acreditada, garantizando siempre el interés superior del niño/a.

La psicóloga/o en la evaluación psicológica a la víctima, obtendrá la mayor cantidad de datos a través de una entrevista semiestructurada, el examen mental y test proyectivos gráficos: -Figura Humana, Persona bajo la lluvia, HTP (casa, árbol, persona), BDI II (Inventario de depresión de Beck)- las pruebas que se utilicen dependerán de cada caso en particular; la evaluación se caracteriza por ser una técnica previa al diagnóstico e incluso previa a cualquier modalidad de intervención, imprescindible por la cantidad de información y conocimiento personal que aporta de la víctima en un breve espacio de tiempo, para así obtener el informe psicológico útil para desarrollar un modelo de psicoterapia; además, la generación de informes con fines legales a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal, para determinar el estado mental de la víctima de acuerdo al momento de la entrevista; determinar si existe coherencia en el relato de la víctima con el daño psicológico y el daño en su proyecto de vida derivado del hecho violento; identificar aspectos de vulnerabilidad de la víctima; otros a considerar de acuerdo a las necesidades del caso.

4. Psicoterapia

La psicoterapia como tratamiento psicológico está destinada a producir cambios que ayuden a las víctimas a vivir de manera más plena, derivado de una atención pertinente para promover el logro de cambios o modificaciones en el comportamiento, la integración de la identidad psicológica y el bienestar de las víctimas. Así como, contrarrestar las secuelas emocionales que hayan sido provocadas por la comisión de un delito, la psicóloga/o aplicará, entre otros, un modelo de psicoterapia breve (Cognitivo Conductual Centrada en el Trauma), el cual abarcará de 10 a 12 sesiones como máximo, para permitirle a la víctima superar el trauma y/o daño sufrido por la comisión del hecho delictivo, asimismo proveerá herramientas para su resiliencia y restauración. La psicóloga derivada de las sesiones de psicoterapia generará un proceso de seguimiento y evaluación del progreso de las víctimas, para lo cual llevará a cabo y construirá con reportes generados en cada sesión para integrarla al expediente único de la víctima.

5. Acompañamiento emocional a la víctima

La psicóloga/o durante el proceso que se lleve a cabo para lograr la reparación digna de la víctima debe servir de contención, ayudando a la víctima a manejar los diversos sentimientos - ira, impotencia, culpa, depresión, angustia y dolor a través del cuidado solícito y de la tolerancia. La capacidad de contener el sufrimiento ajeno es lo que le permitirá a la víctima acompañada, recobrar su capacidad de comprensión, elaborando e integrando la situación, a fin de regular y normalizar las reacciones físicas, psíquicas y los modos de defensa inadecuados.

6. Acompañamiento y preparación para mecanismos y procedimientos de acceso a la justicia

La psicóloga/o deberá tener en cuenta que las víctimas son sujetos activos de los procesos y que, para el desarrollo de estrategias jurídicas, se debe contar con los aportes que se construyan con los demás profesionales que coadyuvan a la atención integral. Por otra parte, se deberá adecuar el lenguaje según sea el contexto y las necesidades de las víctimas, buscar mecanismos que proporcionen afrontamiento de las problemáticas, se deberá trabajar en que las víctimas conozcan de las instituciones que integran el sector justicia, que los confronten con sus necesidades e imaginarios frente a las mismas. Es conveniente contribuir al empoderamiento y dinamización de la víctima para que se motive la participación y apropiación dentro de los procesos jurídicos. Participará con profesionales de las áreas legal y social, en la construcción de un Plan de Atención Integral conforme las necesidades psicosociales detectadas en la víctima. De acuerdo con conclusiones de informes generados con calidad probatoria, la psicóloga/o deberá testificar en Juicios Orales a los que se le nombre y debe tener conocimiento de técnicas apropiadas para presentar los resultados de su informe eficaz e inimpugnable.

6.4 Atención médica

Consiste en proporcionar servicios básicos de detección y prevención, así como brindar atención médica de urgencia y canalización en caso necesario. La identificación de lesiones en víctimas del delito, verificar la integridad física y el estado de salud en el que se encuentran para determinar el tipo de atención médica que requiere, es su objetivo.

Los servicios de atención médica que proporcionará el Instituto de la Víctima, tienen como propósito, estabilizar y recuperar la salud de las víctimas directas e indirectas del delito y la referencia con las instituciones de salud especializadas que se requieran, según el estado de salud de la víctima y su familia, con fundamento en los artículos 4, artículo 6, artículo 190, Decreto 90-97 Código de Salud.

La atención primaria a la salud se constituye en un servicio próximo a la víctima. De ahí la importancia de la facilitación por parte del personal médico y de enfermería del Instituto de la Víctima, de una atención con calidad y calidez, que permita relacionar tanto la situación presente como las secuelas que ha dejado el delito en la salud de la víctima y su familia.

El conocimiento de los indicadores y factores de riesgo son herramientas clave para una correcta actuación del área médica.

1. Atención en crisis

Se considera una situación de urgencia, cuando la víctima precisa atención inmediata debido al daño físico grave, riesgo autolítico⁴, alteraciones súbitas de la conciencia, como producto del hecho delictivo. Si por la gravedad del daño físico, la víctima no puede ser atendida por el personal médico del Instituto de la Víctima, será referida y/o acompañada a las instituciones correspondientes. En cada uno de estos casos, la persona deberá ser canalizada a servicios especializados de urgencia. En estas circunstancias, la médica/o debe elaborar el instrumento de canalización y el informe médico correspondiente.

Habrá que considerar que la atención médica que se proporcione con carácter de urgencia para preservar la vida de la víctima, atenderá a los principios inmediatos tendientes a estabilizar la salud de esta, toda vez que se desconocen hábitos alimenticios así como enfermedades que haya desarrollado con anterioridad a la afectación de la víctima.

Ahora bien, si la víctima puede ser atendida en el Instituto de la Víctima, se debe brindar atención en crisis y asistencia médica primaria e inmediata de acuerdo con el caso. La médica/o tendrá en consideración especial la atención diferenciada que se debe brindar a la víctima de delito, acorde a los protocolos respectivos. Esta atención médica en crisis debe estar disponible siempre y en todas las etapas de atención de las víctimas. La atención en crisis conlleva iniciar el expediente médico, con la ficha clínica (en anexos), la cual debe contener un número de registro, puede ser el mismo asignado al caso de la víctima dentro del Instituto de la Víctima.

Cabe resaltar que bajo ningún motivo la clínica atenderá víctimas inmediatas que requieran evaluación del INACIF, como casos de violencia sexual, agresiones, lesiones o exámenes físicos, cuyo propósito sean medios probatorios, para ello se deberá derivar a donde corresponda.

4. Idea persistente en la persona, acerca de pensamientos encaminados a cometer suicidio. La valoración del riesgo autolítico es una actuación médica compleja, de una persona asistida por intento de suicidio o con ideas suicidas, según protocolo y escala específica.



2. Recuperación física

Uno de los propósitos principales de la atención y asistencia médica es la recuperación física de la víctima, de manera que sea un factor clave en la continuidad del proceso de atención integral a la víctima de delito. El personal médico, podrá atender a petición de la familia y referencia del área social, consultas médicas de atención primaria (estado nutricional, signos vitales, situación de enfermedades crónicas, detección de embarazos) para lo cual, la clínica médica contará con equipos, insumos y medicamentos que corresponden a la cartera de servicios de la atención primaria. Puede considerarse otorgar un carné a los pacientes de atención primaria o atención especializada de la clínica.

3. Preparación de informes

La médica/o generará información para fines de registros internos que den cuenta de la atención brindada a las víctimas y de los resultados alcanzados en su recuperación física, según cada caso. Dichos informes estarán orientados, por un lado, a evidenciar la recuperación de la víctima, y por el otro lado, en informes técnicos de alta calidad, que evidencien historia de lesiones anteriores, estado físico y problemas de salud secundarios al delito que pueden constituirse como medio de prueba para la obtención de la reparación digna.

4. Atención especializada

La víctima recibirá atención médica especializada que le permita su rehabilitación física y/o mental. Inicialmente se cuenta con el apoyo de psiquiatras para la atención de las víctimas o sus familiares que lo requieran, basado en el artículo 21 literal c. y artículo 9 literal h. Ley Orgánica del Instituto de la Víctima. La/él psiquiatra descarta procesos orgánicos o enfermedades médicas asociadas, solicita pruebas diagnósticas o consultas a otros especialistas médicos y decide/planifica un tratamiento farmacológico complementario si lo considera necesario. Esta atención psiquiátrica, estará precedida de una evaluación psicológica y médica como base para la referencia hacia psiquiatría.

5. Referencia y contrarreferencia

Una de las funciones principales de la clínica de atención médica es la referencia y contrarreferencia de la víctima hacia los servicios de salud con mayor capacidad resolutive. La clínica médica contará con los contactos de las instituciones y organizaciones que brindan atención médica y que forman parte o no de la Red de Derivación, en coordinación con el área social, para facilitar la comunicación y seguimiento del caso. Esta referencia será inmediata, oportuna, asegurando el soporte básico de emergencia de la víctima. Así mismo, el acompañamiento por personal de enfermería y el transporte para el traslado. El seguimiento de la referencia la hará la Trabajadora Social en coordinación con él o la médica, hasta concluir el caso.

Los pasos para proceder a la atención médica a la víctima son los siguientes:

- Recepción de petición de atención de víctima del delito.
- Primer contacto con la víctima.
- Entrevista médica para la elaboración de una historia clínica. En caso de personas menores de edad, ésta debe practicarse en presencia del padre, madre, tutor o representante o en su caso la Procuraduría General de la Nación. En caso de mujeres, la atención deberá ser proporcionada preferentemente por personal femenino, consta de:
 - a) Entrevista directa o indirecta.
 - b) Exploración física.
 - c) Revisión de estudios de laboratorio o gabinete, si se cuenta con ellos.
- Emisión de un diagnóstico médico.
- Referencia a servicios especializados dentro o fuera del Instituto de la Víctima (psiquiatría y otros).



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



7

CARACTERÍSTICAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN EN EL MAIVI

Son las cualidades de la asistencia y atención integral que el Instituto brindará a las víctimas del delito.

Características de la atención



- **Gratuita**

Esta característica de la atención, facilita a todas las víctimas el acceso gratuito, sin que se le solicite o acepte pago alguno, remuneración, beneficio o dádiva por servicios recibidos que sean necesarios para lograr la reparación digna a la que tienen derecho.

- **Integral**

El Instituto de la Víctima ofrece atención a las víctimas desde una perspectiva biopsicosocial, la cual consiste en brindar asistencia legal y atención social, médica y psicológica, para lograr la recuperación integral y reparación digna, que permita a la víctima retomar o reorientar su proyecto de vida.

- **Excelencia**

El Instituto de la Víctima tendrá un personal motivado, sensible, en constante formación y aprendizaje, innovador y cohesionado, comprometido y autoexigente, capaz de trabajar en equipo como una única unidad, para ofrecer a las víctimas atención integral de calidad excelente, conforme a los retos y contextos cambiantes de la violencia y el delito, para que las víctimas retomen su proyecto de vida.

- **Participación y representación**

La víctima participa a través de decisiones informadas y se representa en todo el proceso; es una actora protagónica en todas las fases de asistencia y atención integral. El Instituto de la Víctima facilitará los recursos técnicos y de personal que le asistirá profesionalmente durante el proceso y acceda a la justicia, siguiendo medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito.

- **Oportuna**

Implica llevar a cabo asistencia y atención en los plazos definidos y acorde al contexto de las víctimas, asegurando en todo momento su protección. Una vez establecidas las intervenciones en el caso concreto, deben implementarse en un plazo razonable de acuerdo con las necesidades de la víctima. La tardanza excesiva en la atención y el acceso a la justicia afecta su contenido reparador.

- **Adecuada**

La atención a la víctima debe adecuarse a sus condiciones, necesidades, intereses y circunstancias; además debe ser cordial y que ayude a minimizar los efectos del hecho delictivo. El personal debe ser receptivo y observador para identificar las necesidades sentidas y no sentidas de la víctima.

7.1 Formas de asistencia y atención en el MAIVI

La asistencia y atención a la víctima del delito, engloba un conjunto de servicios que son fundamentales para respaldar los derechos, la seguridad y el bienestar de las víctimas. La atención integral victimológica, implica que las víctimas pueden acceder a personal especializado del Instituto de la Víctima por cualquiera de las siguientes formas:



a. Presencial: la víctima del delito podrá tener acceso físico directo a los servicios de atención integral que brinda el personal especializado e incluso que el personal acuda al domicilio o al lugar donde se encuentre la víctima.



b. Telefónica: es la prestación del servicio que se constituye en un vínculo vital para establecer comunicación con la víctima del delito y de esta manera acercarlas a los servicios de asistencia y atención integral que brinda el Instituto de la Víctima. Este medio posibilitará el acercamiento con las víctimas en lugares y contextos diversos del país.

Para brindar este servicio, el Instituto de la Víctima garantizará que el personal encargado de atender la línea de asistencia telefónica, cuente con conocimientos y aptitudes adecuados, además de estar capacitado para realizar esta labor.

El personal de la línea de asistencia telefónica tiene:

- Acceso a los recursos necesarios para garantizar la seguridad de las víctimas, para ofrecerles de ser posible, servicios de transporte de emergencia hacia las instalaciones del Instituto de la Víctima, o bien referirlas a un albergue o alojamiento seguro desde el lugar en que se encuentren.
- Vínculos inmediatos y adecuados con los servicios de respuesta policial, fiscal y judicial pertinentes, cuando así se solicite o se estime necesario.



c. Virtual: esta modalidad incluirá la orientación por medio de la página web del Instituto de la Víctima, redes sociales u otros medios virtuales, siempre con el objetivo de orientar a las víctimas para que conozcan y tengan acceso a los servicios de asistencia y atención integral del Instituto de la Víctima.

7.2 Reparación digna en el MAIVI

El derecho a la reparación digna, está reconocido por la normativa nacional e internacional, que establece que, ante una violación de derechos humanos, el Estado tiene la obligación de reparar a las víctimas y las víctimas tienen derecho a un recurso efectivo para hacer valer dicha reparación.

De acuerdo con los estándares internacionales: “Una reparación adecuada, efectiva y rápida tiene por finalidad promover la justicia, remediando las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las violaciones graves del derecho internacional humanitario. La reparación ha de ser proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2005).

La reparación digna, debe centrarse en las personas víctimas, ya sean individuales o colectivas, analizando los efectos negativos que causó la violación a las víctimas y el contexto que permitió que ocurriera esa violación, por ejemplo, la falta de legislación adecuada, la carencia de mecanismos efectivos de denuncia, condiciones preexistentes de precariedad o exclusión. Este análisis es fundamental pues la reparación debe ser plena y efectiva con un enfoque diferencial.

Para que sea plena y efectiva, los esfuerzos deben dirigirse a restituir derechos y cambiar las causas y contextos que sitúan a

las personas en una situación de vulnerabilidad y riesgo de ser víctimas de violaciones a los derechos humanos. En otras palabras, “las reparaciones deben tener una vocación transformadora de forma que las mismas tengan un efecto no solo restitutivo sino también correctivo” (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2009) considerando el entorno y las causas estructurales que generaron la condición de vulnerabilidad para que la violación sucediera.

Desde un enfoque diferencial se deben considerar las particularidades de las víctimas ¿Es mujer?, ¿Es una persona indígena?, ¿Tiene alguna discapacidad?, ¿Es una persona en situación de pobreza?, ¿Es una persona adulta mayor o es una niña o niño? Esto debido a que una medida que puede funcionar bien para un hombre, por ejemplo, puede no ser igual de efectiva para una mujer. Las reparaciones deben considerar las “relaciones de género preexistentes y desequilibrios de poder” (Organización de las Naciones Unidas, 2014) para evaluar justa y acertadamente el daño infligido y la pertinencia de los programas de reparación. “Las decisiones sobre las reparaciones y su prestación no deben reforzar patrones preexistentes de discriminación por motivo de género, sino, más bien, esforzarse por corregirlos. (Organización de las Naciones Unidas, 2014).

Para lograr una reparación digna, plena y efectiva, se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Asegurar una representación y participación de las víctimas, logrará la implementación de medidas de reparación basadas en el sexo, género, origen étnico, edad, entre otros.
- Las víctimas deben participar en cada etapa del proceso de Reparación, tanto en el diseño, implementación, evaluación, así como en la toma de decisiones.
- Se deben tener en cuenta las barreras estructurales y administrativas de todos los sectores del sistema de justicia, que obstruyen o niegan el acceso de las víctimas a interponer recursos efectivos y de aplicación obligatoria para elaborar programas de reparación justos para las víctimas.
- Todos los actores en el proceso deben estar sensibilizados y conocedores de llevar a la práctica en interseccionalidad, género, discapacidad, orientación sexual, identidad u otros y comprometidos a respetar las normas internacionales y regionales de derechos humanos.
- Es de vital importancia establecer la verdad en las graves y sistemáticas violaciones derechos humanos y los crímenes cometidos contra personas en situación de vulnerabilidad.
- Construir memoria histórica, promoviendo estrategias de reparación integral y medidas de apoyo a las reparaciones.
- Reparaciones justas, efectivas e inmediatas han de ser proporcionales a la gravedad de los crímenes, violaciones y daños sufridos; en el caso de las víctimas de violencia sexual y otros delitos de género, los estados deben tomar en cuenta las consecuencias multidimensionales y a largo plazo de estos crímenes para las mujeres y las niñas, sus familias y comunidades, requiriéndose enfoques especializados, integrados y multidisciplinarios.
- Los procesos de reparación deben permitir a las personas en condición de vulnerabilidad, manifestarse cuando estén listas. No deberían ser excluidas si no lo hacen dentro de un plazo prescrito. Se necesitan estructuras de apoyo para asistir a las víctimas en el proceso de denuncia y demanda de reparaciones.
- Las reparaciones deben ir más allá de las razones y consecuencias inmediatas de los crímenes y las violaciones; deben apuntar a la transformación de las desigualdades políticas y estructurales que influyen negativamente en la vida de las víctimas.

7.2.1. Medidas de reparación digna

Las medidas de reparación digna son el mecanismo por medio del cual se busca que la víctima del delito sea remediada, buscando una reparación adecuada, efectiva y rápida como forma de promover la justicia. La reparación comprende cinco tipos de medidas a saber: restitución, indemnización y/o compensación económica, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición. Las víctimas accederán a una o varias de estas medidas dependiendo de los daños sufridos y el tipo de hecho victimizante. Las medidas de reparación pueden ser individuales, colectivas, materiales, morales o simbólicas.

De acuerdo al artículo 29 de la Ley Orgánica, el Instituto de la Víctima tiene la obligación de coadyuvar con el Ministerio Público en la garantía y defensa del derecho a la reparación digna de la víctima del delito, cuando esta se haya constituido como querellante adhesivo, por lo tanto, promueve que la reparación digna, además de lo establecido en el Código Procesal Penal, comprende medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, atendiendo a los estándares internacionales para que tal reparación sea adecuada, plena y efectiva, teniendo como finalidad, promover la justicia y la recuperación de su proyecto de vida.

Las medidas de reparación reconocidas en la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, son las siguientes:



7.2.1.1 Restitución

Consiste en la realización de medidas que buscan el restablecimiento de las víctimas a la situación en que se encontraba antes de que ocurriera el hecho victimizante. El objetivo es que se asegure a la víctima, las condiciones necesarias para el disfrute de los derechos humanos, la identidad, la vida familiar, la ciudadanía, la devolución de bienes, y la posibilidad de desarrollarse.

A las víctimas se les debe devolver aquello que se les violentó y analizar el contexto y las causas estructurales que permitieron la violación para hacer los ajustes o cambios que sean necesarios.

La restitución comprende medidas como: el restablecimiento de la libertad, el disfrute de los derechos humanos, la identidad, la vida familiar y la ciudadanía, el regreso a su lugar de residencia, la reintegración en su empleo y la devolución de sus bienes.

7.2.1.2 Rehabilitación

Consiste en la atención médica y psicológica que tiene como fin el restablecimiento de las condiciones físicas, psicológicas o emocionales de las víctimas. Es importante aplicar la atención diferenciada y especializada de acuerdo con las categorías protegidas de las víctimas, teniendo en cuenta la pertinencia cultural y lingüística de la víctima. El Instituto de la Víctima cuenta con un enfoque de atención integral, tendiente a lograr la plena reintegración de la víctima y que retome su proyecto de vida.

7.2.1.3 Satisfacción

Estas medidas buscan proporcionar bienestar y contribuir a mitigar el dolor de la víctima, a través del restablecimiento de la dignidad de la víctima y difusión de la verdad sobre lo sucedido. Para ello hace uso de formas de devolución y restitución no materiales para las víctimas con la participación de ellas, para asegurar su plena satisfacción, como las disculpas públicas, conmemoraciones, aplicación de sanciones administrativas y judiciales, entre otros.

Cuando sea pertinente y procedente, la totalidad o parte de las medidas siguientes:

- Medidas eficaces para conseguir que no continúen las violaciones.
- La verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o impedir que se produzcan nuevas violaciones.
- La búsqueda de las personas desaparecidas, de las identidades de los niños secuestrados y de los cadáveres de las personas asesinadas, y la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad.
- Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella.
- Una disculpa pública que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades.
- La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones.
- Conmemoraciones y homenajes a las víctimas.
- La inclusión de una exposición precisa de las violaciones ocurridas en la enseñanza de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario, así como en el material didáctico a todos los niveles.

7.2.1.4 Garantías de no repetición

Consiste en implementar una serie de medidas con el fin de garantizar que no se repitan las violaciones de derechos humanos, por lo tanto, tienen un carácter preventivo.

7.2.1.5 Compensación

Consiste en que las víctimas recibirán una compensación económica por los daños sufridos en ocasión del hecho delictivo. Se puede configurar en la devolución de bienes materiales, económicos y tangibles ha de concederse de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso, por todos los perjuicios económicamente evaluables que sean consecuencia de violaciones manifiestas a los derechos, debe tomar en cuenta como mínimo el daño físico o mental; pérdida de oportunidades, en particular las de empleo, educación y prestaciones sociales; los daños materiales y pérdida de ingresos, incluido el lucro cesante⁵; perjuicios morales; gastos de asistencia jurídica o de expertos, medicamentos, servicios médicos, psicológicos y sociales; y daños en el disfrute de derechos conexos.

De acuerdo con los estándares internacionales se debe tener en cuenta de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso. Por lo cual es importante analizar el daño moral que es la afectación no susceptible de apreciación pecuniaria debido a que ocurre en los sentimientos, afectos, creencias, dignidad de las víctimas, su reputación, vida privada como consecuencia del delito.

De conformidad con el artículo 1434 del Código Civil los daños consisten en las pérdidas que el acreedor sufre en su patrimonio. En el mismo artículo se establece que los perjuicios son las ganancias lícitas que deja de percibir.

Las víctimas y sus familiares tienen derecho a una pronta reparación del daño. El resarcimiento implica:

- La devolución de los bienes perjudicados.
- El pago del daño causado.
- El pago de pérdida sufrida.
- El reembolso de los gastos incurridos.
- La restitución de derechos.

Debe contemplarse la indemnización para la víctima y sus familiares.


5. Estas indemnizaciones dicen relación con las pérdidas patrimoniales ocasionadas por una merma de ingresos, con ocasión de una violación de derechos humanos.

RESTITUCIÓN,
REHABILITACIÓN,
SATISFACCIÓN,
GARANTÍAS DE
NO REPETICIÓN,
COMPENSACIÓN



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



8

FASES

DEL MODELO

8.1 Fase 1: Primer contacto

- **Atención inicial a la víctima**

Este primer contacto es de vital importancia para salvaguardar todos los derechos de la víctima del delito. La persona guía atiende a la víctima del delito, para generar confianza, trato digno, empatía, respeto, calidad y calidez, en un ambiente seguro, tranquilo, agradable, libre de estigma, discriminación, prejuicios y racismo. Toda la asistencia y el apoyo institucional estará centrado en la víctima y en la protección de sus derechos humanos.

Para lograr una reparación digna, plena y efectiva, se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Ingreso y registro corporal**

Es de vital importancia que la víctima desde el ingreso pueda sentirse cómoda, en un ambiente de calidez y acogida, por lo que, si el Instituto de la Víctima tuviese procesos de seguridad, éstos deben alinearse con los principios y enfoques del MAIVI.

Para ello, el personal del Instituto de la Víctima debe:

- Evitar los registros invasivos. Si debido a normas de seguridad se realizan procedimientos necesarios, se debe informar a las personas sobre las razones de seguridad por las que serán registradas.
- Velar porque la víctima esté informada de los procesos y procedimientos de seguridad.
- Solicitar que deposite en algún lugar específico las pertenencias personales y explique cuáles se consideran peligrosas.
- Las personas encargadas de seguridad deben estar sensibilizadas sobre la atención a personas con discapacidad, personas adultas mayores, indígenas y LGBTIQ, entre otras, para no discriminar.
- En casos de extremas medidas de seguridad donde deba realizarse registro corporal a las personas, asegúrese de que se designe a mujeres para revisar a mujeres, y hombres para revisar hombres.
- En casos excepcionales de registros corporales más invasivos, el personal encargado debe velar porque se llene un formulario de consentimiento informado donde se exponga la razón del registro y se informe a las personas del procedimiento. La revisión debe ser en privado, con ropa puesta, con trato respetuoso, y evitar revisiones innecesarias.

- **Observación y escucha activa**

La persona guía desde el momento del ingreso de la víctima observa y escucha de manera atenta y comprensiva lo que ella exprese, tanto de forma verbal como no verbal, incluido cualquier sentimiento de dolor, tristeza, ansiedad que evidencien su estado de ánimo resultado del hecho delictivo, a fin de identificar el estado físico y emocional de la víctima y de esa manera humanizar la asistencia y atención.

- **Identificación de las necesidades urgentes de atención a la víctima**

A partir de este momento, la persona guía identifica las necesidades de atención diferenciada que requiera la víctima, por ejemplo, si necesita traductor/a o intérprete de idiomas indígenas, gestual visual, lenguaje de señas, ajustes de procedimiento, apoyos técnicos, si necesita sillas de ruedas, andador, comida, ropa y atención en crisis física o psicológica, entre otras.

En todo momento, la persona guía mantiene una actitud de escucha activa y de comunicación asertiva con la víctima, utilizando los medios y los apoyos adecuados y disponibles, para cultivar la empatía y hacerle sentir protegida y apoyada por la institución. Pone especial interés en brindar a la víctima la asistencia que necesite, según la condición de vulnerabilidad. Observa si la víctima se siente insegura y/o expresa algún tipo de reacción defensiva, de violencia, o si presenta estado de crisis emocional. De acuerdo con la situación que presente la víctima, se brinda respuesta inmediata para salvaguardar su integridad física y emocional, e incluye:

Para ello, el personal del Instituto de la Víctima debe:

- **Atención en crisis psicológica o emocional:** si la persona guía, identifica la urgencia de brindar atención en crisis emocional a la víctima, solicita el apoyo de una profesional de psicología y/o psiquiatría.
- **Atención en crisis física:** si la persona guía, identifica que la víctima se encuentra inestable físicamente, solicita a la Trabajadora Social, el apoyo, para que la víctima sea trasladada a la clínica médica, donde se le brindará la asistencia especializada de emergencia.

- **Área de cuidado para niñas y niños**

Cuando la víctima del delito acuda al Instituto de la Víctima acompañada de niños o niñas menores de 13 años, se brindará este servicio social que estará a cargo de una niñera especializada, quien se ocupará de atenderles. Este servicio cuenta con un espacio lúdico agradable, adecuado para niñas y niños, disponible únicamente durante el tiempo que la víctima permanezca en las instalaciones de la institución.

- **Referencia para la orientación legal-victimológica:**

Referencia para la orientación legal-victimológica: el siguiente paso, consiste en indicarle a la víctima que se dirija al área de orientación legal-victimológica, brindándole las indicaciones correspondientes, para que sea atendida.

8.2 Fase 2: Orientación legal-victimológica

- **Consideraciones generales**

Una vez se culmina la fase del primer contacto, y dependiendo de la condición física y emocional de la víctima, se inicia el proceso de orientación legal-victimológica con el involucramiento de la abogada/o y la trabajadora/or social.

En todo momento se deberá verificar la situación de seguridad o medidas de protección, y/o atención médica urgente que requiera la víctima. Salvaguardar su integridad física y la protección de todos sus derechos es el fin primordial de la asistencia y atención brindada por el Instituto de la Víctima.

Es obligación del Instituto de la Víctima, evitar la victimización secundaria. La protección de los derechos de la víctima es siempre el centro de interés, y toda la asistencia y atención profesional, está orientada a la recuperación integral y la reparación digna para que la víctima tenga acceso a la justicia y retome su proyecto de vida.

La trabajadora/or social es la conexión entre la víctima y su familia. Las y los profesionales que intervienen en la orientación, deben establecer una relación empática con la víctima, y ser cuidadosos con el tono y volumen de su voz cuando se dirijan a ella, para crear un ambiente agradable, de confianza para la víctima.

La orientación legal-victimológica es libre de prejuicios de cualquier tipo, estigma, discriminación y racismo en cumplimiento a los principios rectores del MAIVI.

La abogada/o y la trabajadora/or social reciben a la víctima para identificar sus necesidades legales y victimológicas. Registra en el sistema informático interno, la ficha única de registro, que comprende una nota de confidencialidad, con una variedad de campos, así como los datos principales de la víctima, si pertenece a alguna categoría protegida y requiere atención diferenciada y especializada.

- **Atención en crisis**

Si mientras la víctima está siendo atendida en orientación victimológica y entra en crisis física o emocional, la trabajadora/or social coordinará con la psicóloga/o o médico/a para la estabilización de la víctima. Luego de que haya sido estabilizada, es referida o acompañada a orientación legal y victimológica para que continúe con la atención.

- **Explica los servicios a la víctima**

La trabajadora/or social explica a la víctima todos los servicios a los cuales tiene derecho como parte del proceso de atención integral que le será brindada. En el caso de las categorías protegidas, la profesional se asegurará que la víctima comprenda la atención especializada y diferenciada que recibirá durante todo el trayecto de la asistencia y atención, de manera que la víctima alcance una adecuada comprensión y se sienta protegida y amparada por la institución.

- **Denuncia**

El equipo legal victimológico, verifica si la víctima presentó la denuncia ante las autoridades competentes; de no haberla interpuesto, la Trabajadora Social deriva y/o acompaña a la víctima. (la víctima decide si interpone o no la denuncia). Es importante destacar que el Instituto de la Víctima, al conocer sobre un hecho delictivo de acción pública, deberá interponer la denuncia, dando cumplimiento al artículo 457 del Código Penal de Guatemala.

- **Evaluación de admisibilidad y/o de viabilidad**

El equipo legal victimológico, en cumplimiento del Reglamento de Criterios de Admisibilidad y/o de Viabilidad que se aplicará para brindar asistencia y atención a la víctima del delito, evalúa si la víctima es admisible por el Instituto de la Víctima.

1. **No admisibilidad:** si la víctima no es admitida, a partir de los criterios de admisibilidad y/o de viabilidad establecidos en el reglamento respectivo previa orientación legal, la trabajadora social derivará a la víctima de acuerdo a sus necesidades a otros servicios de atención brindados por la Red de Derivación que coordina el MP, así como a otras instituciones u organizaciones que no forman parte de esta red.
2. **Admisibilidad:** si la víctima es admitida para ser atendida, el equipo de profesionales le informará, sobre la asistencia y atención que le brindará el Instituto de la Víctima. Así mismo explica a la víctima sus derechos y el proceso penal, utilizando un lenguaje sencillo y comprensible, explica a la víctima todos sus derechos, el proceso penal, y su participación como querellante adhesivo, procurando que se sienta fortalecida y protegida, y que haya comprendido lo que se le informó.

- **Remisión de la víctima y del expediente**

Para cerrar la fase de orientación legal-victimológica, se remite a la víctima a asistencia legal y victimológica de la fase de atención integral. Así mismo el expediente es remitido de manera física y digital a dicha asistencia legal y victimológica.

8.3 Fase 3: Atención Integral

- **Atención legal y victimológica y recepción del expediente**

Luego de ser referida la víctima por el área de orientación, esta es atendida en la asistencia legal y victimológica que está integrada por una abogada/o y trabajadora social, quienes además reciben el expediente de manera física y digital.

En esta fase se incluye la ficha única generada por medio del sistema informático que contiene los datos sociodemográficos, información legal y las necesidades de atención diferenciada de la víctima, de acuerdo con las categorías protegidas.

- **Consentimiento informado**

La abogada/o informa a la víctima, de manera clara y sencilla, que para recibir los servicios de asistencia y atención que ya se le ha explicado, debe firmar el consentimiento informado en donde se compromete a participar en las audiencias y demás diligencias a las cuales se les cite en todo el proceso, a brindar la información que se le requiera, incluyendo las visitas domiciliarias para llevar un adecuado registro de su caso.

- **Evaluación diagnóstica inicial**

La trabajadora/or social realiza la evaluación para determinar la estabilidad y el nivel de riesgo en el que se encuentra la víctima del delito, así como sus necesidades.

Otras evaluaciones: si como resultado de la evaluación diagnóstica, la trabajadora/or social determina que la víctima se encuentra afectada emocional y físicamente, se realizará lo siguiente:

- Evaluación psicológica inicial
- Evaluación médica inicial

- **Asesoría legal**

La abogada/o explicará a la víctima lo que implica ser querellante adhesivo en el proceso, e identificará quien se constituirá con querellante adhesivo dentro del proceso penal, valora el riesgo para medidas legales de protección urgentes, identifica el estado procesal, audiencias y diligencias programadas y demás información útil a completar.

- **Establece reunión víctima/querellante con Abogado y Trabajadora Social para el plan de atención integral**

El equipo legal victimológico programará próxima reunión con la víctima, teniendo en cuenta la urgencia del caso en particular e informándole de pasos a seguir.

8.4 Fase 4: Gestión del caso

- **Asignación de expediente**

La abogada/o y la trabajadora/or social serán los responsables de recibir el expediente asignado en físico y digital, lo que permitirá asignar el caso al equipo multidisciplinario que dará seguimiento al mismo. En esta fase se conocen los antecedentes del caso para identificar necesidades diferenciadas de la víctima y particularmente si está incluida en una categoría protegida o es víctima en condición de vulnerabilidad. El expediente incluye: ficha única con datos generales, consentimiento informado de los servicios en general, denuncia, evaluación diagnóstica inicial; si fuese el caso, se incluye evaluación médica, evaluación psicológica, entre otros.

- **Asignación de equipo multidisciplinario para el caso**

Se genera nombramiento del equipo multidisciplinario que atenderá a la víctima y estará integrado por trabajadora/or social, abogada/o, psicóloga/o, médica/o, de acuerdo con las necesidades de la víctima para llevar a cabo las intervenciones. Se asigna Abogado por parte de la Dirección de Asistencia Legal y se asigna Trabajadora Social por parte de la Dirección de servicios Victimológicos.

Realización de Mesa de trabajo: reunión en la cual se establecen planteamientos, análisis y rutas para unificar los procesos de intervención y definir el plan integral de recuperación, buscando evitar la victimización secundaria, ser más efectivos y eficaces en el trabajo multidisciplinario con excelencia.

- a. Cada profesional comparte su análisis del expediente con el equipo, sus perspectivas, percepciones, retos y desafíos que perciben en relación con la atención de la víctima.

b. Revisa el perfil de la víctima:

- i. Análisis de su personalidad.
- ii. Situación de salud.
- iii. Sus condiciones de seguridad integral .
- iv. Sus características: biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales.
- v. Medios de vida.
- vi. Redes de apoyo.
- vii. Contexto familiar y roles de cuidado.
- viii. Personas a cargo (menores de edad, adultos/as mayores u otros).
- ix. Si pertenece a una categoría protegida.
- x. Si requiere atención diferenciada y especializada.
- xi. Verifica si la víctima requiere apoyos técnicos o ajustes de procedimiento.
- xii. Otros.

Nota: los datos que no estén en el expediente tendrán que ser parte de la información a recabar en la reunión con la víctima, el equipo multidisciplinario asignado al caso planificará la entrevista con la víctima a fin de obtener esta información.

c. Perfil del agresor: es importante comprender las relaciones desiguales de poder entre la víctima y el victimario y el nivel de dependencia:

- i. Análisis de su personalidad.
- ii. Situación de salud.
- iii. Adicciones.
- iv. Sus características: biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales.
- v. Medios de vida.
- vi. Contexto familiar.
- vii. Si pertenece a una categoría protegida.
- viii. Si requiere atención diferenciada y especializada.

d. Identificar necesidades y condiciones de la víctima

- i. Unificar criterios de entrevista de cara a la reunión.
- ii. Buscar apoyos técnicos.
- iii. Coordinar para la derivación a la víctima, orientada a los procesos de reparación en etapa temprana de intervención.
- iv. Identificar si requiere apoyos económicos.
- v. Necesidad de mediación o ajustes de procedimiento.
- vi. Necesidad de medidas de protección.

e. Borrador de plan integral: Cada área define las prioridades de intervención centradas en la víctima y sus necesidades diferenciadas. El plan guiará las acciones durante todo el proceso de atención y asistencia.

El plan integral contendrá acciones importantes para la intervención con la víctima en cada área:

Trabajo social

- Evitar los registros invasivos. Si debido a normas de seguridad se realizan procedimientos necesarios, se debe informar a las personas sobre las razones de seguridad por las que serán registradas.
- Buscar alternativas y soluciones inmediatas de acuerdo con las necesidades de la víctima.
- Acompañar a la víctima durante las audiencias u otras diligencias dentro del proceso penal, cuando el caso lo requiera.
- Comparecer en audiencias y debates, en calidad de consultora técnica o testimonial, si el caso lo requiere;
- Derivar y/o acompañar a la víctima a la institución u organización cuando el caso lo amerite, asegurando su traslado.
- Elaborar el estudio socioeconómico, incluida la visita domiciliaria;
- Elaborar informe social con fines penales.
- Identificar con la víctima alternativas económicas y educativas, de acuerdo con el caso.

Psicología

- Atiende a la víctima en crisis y brinda primeros auxilios psicológicos para estabilizarla de ser necesario, evalúa riesgo de suicidio y coordina con el área médica la atención psiquiátrica correspondiente.
- Evaluación, entrevista y aplicación de pruebas psicométricas
- Desarrolla historia psicológica y determina impresión diagnóstica y tratamiento psicoterapéutico a seguir.
- Genera informe para efectos legales en donde vincule la situación psicológica con la violencia sufrida por la víctima.
- Realiza seguimiento de tratamiento psicológico
- Acompaña en diligencias legales como experto técnico de acuerdo con requerimiento.

Legal

- Constituir a la víctima y/o agraviado como querellante adhesivo en el proceso penal y como abogado director al profesional del Derecho del Instituto de la Víctima.
- Apersonarse al Ministerio Público y obtener copia del expediente fiscal y ver el estado del proceso y en cual etapa se encuentra.

- Estrategia de Litigio: consiste en un análisis jurídico de los antecedentes disponibles, sumado a un análisis conjunto con el resto de las áreas intervinientes que permitan integrar expectativas y alternativas jurídicas con características y necesidades psicosociales particulares de la víctima. Definir un diagnóstico jurídico a partir de los antecedentes recabados y del análisis efectuado. La abogada/o define el plan de intervención, que incluye objetivos, acciones requeridas y periodicidad de los contactos con la víctima.
- Trabajo coordinado con el MP para avanzar en el caso y plantear estrategias conjuntas.

Área médica

- Historia Clínica, que contenga ficha clínica y expediente para relacionar la situación de salud actual con la violencia/delito sufrido por la víctima.
 - Como parte del plan de intervención, a la víctima debe dársele seguimiento periódico de orden médico que permita identificar situación, reincidencias y complicaciones.
 - En caso de urgencia médica, se brindarán los primeros auxilios, estabilizando a la víctima y trasladando a un servicio de salud con capacidad resolutive para atender la complicación. Debe garantizarse el transporte para el traslado y el acompañamiento a la víctima, (ambulancia y personal) así como realizar las coordinaciones para la referencia al servicio de salud que corresponda. Este acompañamiento incluirá el seguimiento médico hasta la resolución del caso, o egreso de la institución de referencia.
 - Referencia a consultas con especialista a solicitud de las otras áreas.
 - Informes especializados según sean requeridos.
 - La víctima puede recibir tratamiento que le permita su rehabilitación física y/o mental.
 - Se contará con el apoyo de psiquiatras para la atención de las víctimas que lo requieran.
 - El personal de la clínica participa en la mesa de trabajo multidisciplinaria si se considera necesario, según las características del caso.
- **Planificar reunión con la víctima**

Se coordinará para convocar a la víctima a una reunión con la abogada/o y trabajadora/or social que llevará el caso, para elaborar y consensuar el plan de atención integral y litigio estratégico.

8.5 Fase 5: Asistencia legal y atención victimológica

- **Reunión con la víctima**

Esta reunión debe llevarse a cabo de forma inmediata hasta un plazo máximo de 7 días, después de la primera comparecencia de la víctima.

- **Atención en crisis:** durante la reunión con la víctima el Instituto de la Víctima ofrecerá contención en situaciones de crisis si la víctima del delito o algún familiar lo requiera. La profesional de trabajo social, refiere y/o acompaña a la víctima en crisis con la profesional de psicología y/o medicina, de acuerdo con sus necesidades.

- **Plan de atención integral y litigio estratégico con la víctima**

Es necesario explicarle las intervenciones incluidas dentro de este plan. Cada profesional desde un enfoque victimológico, explicará la pertinencia de las acciones en el caso concreto y la víctima tomará decisiones informadas.

- La abogada/o explicará a la víctima como se abordará su caso ante el sistema de justicia y el proceso penal, a fin de que la víctima comprenda la realidad del sistema de justicia, los tiempos y diligencias que se requerirán, el servicio que se brindará, así como los obstáculos, barreras que a lo largo del proceso se pueden encontrar y la actuación como querellante adhesivo en el proceso penal.
- El área médica, se enfocará en lograr la estabilidad y recuperación de la salud de las víctimas directas e indirectas del delito y realizará la coordinación y referencia con las instituciones de salud o con las organizaciones que brinden este tipo de atención.
- El área psicológica por medio de psicoterapia, deberá reparar el daño psicológico identificado para evitar estrés agudo, estrés post traumático y trastornos de adaptación, así como manifestaciones a largo plazo o secuelas a consecuencia del daño provocado por el evento violento.
- Trabajo social, valorará la condición social y de seguridad para que la víctima alcance su recuperación integral.
- Se explica el plan de atención integral y litigio estratégico y se toman decisiones con la víctima de cómo generar un efectivo acompañamiento, explicándole las posibles barreras, tiempos procesales y necesidades jurídicas del caso.

- **Ejecución del plan integral y litigio estratégico**

El equipo de profesionales asignado al caso será el responsable de dar seguimiento al desarrollo del plan de atención integral a la víctima, por medio de notas de evolución de las acciones generadas en cada área profesional, las que deben ser integradas al expediente relacionado, para conocer los avances de cada una de las áreas y determinar la conclusión en cada una las acciones generadas. Según las necesidades de las víctimas se sostendrán diversas reuniones, citas, visitas y demás que el caso amerite.

- **Seguimiento**

Cuando las víctimas se ausenten o no asistan a las audiencias, diligencias, reuniones e intervenciones programadas durante toda la ejecución del plan, la trabajadora social dará seguimiento de forma telefónica, virtual u otra, a fin de lograr la participación activa de la víctima en el proceso.

- **Determinar el estado del proceso**

La abogada/o nombrada de manera diligente realiza las averiguaciones necesarias para identificar el estado del proceso relacionado al caso asignado, para que pueda llevarse a cabo el litigio estratégico que tendrá como objetivo, la reparación digna de la víctima y las impugnaciones necesarias para cuestionar la validez de la sentencia emitida por el Juez.

- **Planteamiento de la estrategia jurídica**

La abogada/o, genera su estrategia jurídica en el caso en concreto, desarrolla la teoría del caso, construye un caso probatoriamente sólido y genera mecanismos idóneos para lograr justicia en el caso. Dicha estrategia deberá integrar el enfoque de derechos humanos, victimológico, diferenciado, género y demás que rigen el MAIVI. Todo ello debe registrarse en el expediente de la víctima.

- **Trabajo conjunto con el Ministerio Público**

La abogada/o asignada al caso concreto, será responsable de entablar una comunicación asertiva, así como mecanismos de trabajo conjunto con el Ministerio Público para lo siguiente:

- **Investigación:** coadyuvar para generar diligencias de investigación necesarias con el suficiente acervo probatorio, buscando evitar la victimización secundaria, ejerciendo un litigio estratégico con enfoque de derechos humanos, victimológico, género, diferenciado, interseccionalidad y pertinencia cultural, siguiendo todos los enfoques, principios y lineamientos básicos pro - víctima.

- **Litigio:** establecer una estrategia de litigio alineada y pro-víctima durante cada etapa del proceso. Es importante complementarse, trabajar de forma coordinada para construir casos probatoriamente sólidos, observando la debida diligencia y buscando la recuperación integral de la víctima. Para este proceso podrá apoyarse cuando el caso lo requiera en la Dirección de Servicios Victimológicos a fin de lograr reparación digna para la víctima.

- **Mecanismos probatorios**

La abogada/o identifica los mecanismos probatorios idóneos para el caso, solicita informes técnicos y/o evaluaciones o peritajes a utilizar como parte de su estrategia de litigio, para lo cual se apoyará en el personal de las diversas disciplinas del Instituto de la Víctima que han sido asignados al caso, a fin de lograr una argumentación sólida de su teoría del caso y poder lograr una sentencia condenatoria y una reparación digna.

- **Evaluación final de impacto**

La trabajadora/or social realiza la evaluación para determinar el nivel de recuperación integral y los impactos en el proyecto de vida de la víctima.

8.6 Fase 6: Cumplimiento de la reparación digna

De acuerdo con la ley Orgánica del Instituto de la Víctima en su artículo 20 estipula:

“Dirección de Asistencia Legal. La Dirección de Asistencia Legal tiene a su cargo la atención legal a las víctimas del delito en defensa de su derecho a la reparación digna en cualquier etapa del proceso penal, así como en los demás procesos o procedimientos que sean necesarios para cautelar tales derechos, sin perjuicio de las demás funciones que le otorgue la ley.

La Dirección de Asistencia Legal está integrada por abogados y abogadas colegiados, los que podrán ser: a) Abogados de planta, quienes serán funcionarios incorporados con carácter exclusivo y permanente en el Instituto, y b) Abogados externos, quienes serán contratados por el Instituto de la Víctima, de conformidad al reglamento respectivo. Los abogados mencionados en este

artículo serán considerados abogados del Instituto de la Víctima para efectos de las funciones que desarrollen, sea cual sea la modalidad bajo la cual estén contratados. El reglamento de la presente Ley establecerá las demás funciones, obligaciones, requisitos de ingreso y permanencia en el caso de haber gozado de beneficios de capacitación o becas, y las prohibiciones legales para los abogados que integren la Dirección de Asistencia Legal.”

- Esta fase comienza cuando La Dirección de Asistencia Legal, informa a la Dirección de Servicios Victimológicos que la sentencia de reparación digna está en la fase de ejecución, de forma conjunta se da seguimiento al cumplimiento de la sentencia.
 - **Informe del proceso de reparación digna de la víctima:** la trabajadora/o social asignada/o al caso, genera un informe de las medidas de reparación de las que ha gozado la víctima a lo largo de la intervención por parte del Instituto de la Víctima, mostrando cómo dichas acciones han aportado a la recuperación integral de la víctima y en su proyecto de vida.
- **Comunicación a la víctima:** la trabajadora/o social se comunica con la víctima para informarle sobre la ejecución de la reparación, explicándole de forma detallada qué implica la reparación concebida en la sentencia a favor de la víctima y el tiempo estimado del proceso para lograr su cumplimiento.
- **Seguimiento de la reparación digna:** la trabajadora/a social y la abogada/o asignada al caso dan seguimiento al cumplimiento de la sentencia:
 - La abogada/o, procura el caso en el Juzgado de Ejecución para darle seguimiento al cumplimiento de la sentencia y de la reparación digna, manteniendo informada sobre el proceso a la víctima.
 - La abogada/o y trabajadora/o social, elaboran informes mensuales sobre el avance del cumplimiento de la sentencia de reparación, donde se explique el impacto de dicha reparación en la vida de la víctima y como el proceso se constituye como una medida de no repetición.
- Cierre del caso: una vez cumplida la sentencia de reparación digna, la abogada/o y la trabajadora/o social, presentan informes finales y cierran el caso.





MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



ASPECTOS FUNDAMENTALES
QUE DEBEN CONSIDERARSE
EN EL MAIVI

9.1 Derechos de las víctimas

a. **Ámbito internacional**

La Declaración⁶ sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, reconoce los siguientes derechos de las víctimas:

Las víctimas, deben ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos y han de adoptarse las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico y su intimidad, así como los de sus familias. Tienen derecho a: a) Acceso igual y efectivo a la justicia; b) Reparación adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido; c) Acceso a información pertinente sobre las violaciones y los mecanismos de reparación.

En las víctimas de violencia o traumas, debe asegurarse que los procedimientos jurídicos y administrativos destinados a hacer justicia y conceder una reparación no den lugar a un nuevo trauma.

La víctima tendrá un acceso igual a un recurso judicial efectivo, los Estados deben: Adoptar medidas para minimizar los inconvenientes a las víctimas y sus representantes, proteger su intimidad contra injerencias ilegítimas; facilitar asistencia apropiada a las víctimas que tratan de acceder a la justicia; utilizar todos los medios jurídicos, diplomáticos y consulares apropiados para que las víctimas puedan ejercer su derecho a interponer recursos por violaciones.

Las víctimas tienen derecho a una restitución, la cual comprende: el restablecimiento de la libertad, el disfrute de los derechos humanos, la identidad, la vida familiar y la ciudadanía, el regreso a su lugar de residencia, la reintegración en su empleo y la devolución de sus bienes.

Las víctimas tienen derecho a una reparación de los daños sufridos. Una reparación adecuada, efectiva y rápida, tiene por finalidad promover la justicia, la reparación ha de ser proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido.

La indemnización ha de concederse, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso, evaluando que sean consecuencia de violaciones, tales como: daño físico o mental, pérdida de oportunidades, daños materiales, daños morales, gastos de asistencia jurídica, servicios médicos o psicológicos.

6. Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional requiere el establecimiento de "principios aplicables a la reparación, incluidas la restitución, la indemnización y la rehabilitación", obliga a la Asamblea de los Estados Partes a establecer un fondo fiduciario en beneficio de las víctimas y que proteja "la seguridad, el bienestar físico y psicológico, la dignidad y la vida privada de las víctimas" y que permita la participación de éstas en todas "las fases del juicio que considere conveniente".

Las víctimas tienen derecho a una satisfacción, que puede incluir: que no continúen las violaciones, la búsqueda de las personas desaparecidas, una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima, una disculpa pública que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades, conmemoraciones y homenajes a las víctimas. Es importante las garantías de no repetición.

Las víctimas tienen derecho a todos los servicios jurídicos, médicos, psicológicos, sociales, administrativos y de otra índole que requieran.

b. **Ámbito nacional**

En el ámbito nacional, los derechos de las víctimas se reconocen en diferentes leyes.

Según el artículo 4 de Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, son derechos de las víctimas, los siguientes:

- a. A que se les trate con justicia y respeto a su dignidad, intimidad e identidad.
- b. A que se les informe de sus derechos y su papel dentro del proceso penal, del desarrollo de la investigación criminal, la reparación digna por el daño sufrido y de los mecanismos judiciales y administrativos para obtenerla, así como que se les notifique las resoluciones judiciales. En este último caso, podrán señalar como lugar para recibir notificaciones, la sede del Instituto de la Víctima cuando hayan solicitado sus servicios de asesoría jurídica.
- c. A estar razonablemente protegidas durante todo el desarrollo del proceso penal, evitando que se les exponga innecesariamente para preservar su vida, integridad física y estabilidad psicológica.
- d. A estar presentes en todos los actos procesales en los cuales el imputado tenga ese derecho.
- e. A que la/el fiscal o la abogada/o del Instituto de la Víctima de aviso al empleador de la víctima, para que pueda ausentarse de su trabajo con goce de sueldo o salario, para que pueda comparecer, las veces que sea necesario, a prestar testimonio o a participar en cualquier diligencia relacionada con su proceso penal, sin que estas comparencias sean causales de represalias o despidos.
- f. A que se les devuelva cualquier bien que les pertenezca según lo establece la ley.
- g. A manifestar por sí misma, o a través de su representante dentro del proceso, lo que a su derecho convenga.

- h. A que se les preste atención psicológica y médica de urgencia, así como orientación social cuando la requieran. Dicha atención debe estar a cargo de profesionales de su mismo sexo. De ser necesario, se deberá gestionar su traslado para la atención médica adecuada, sin menoscabo de la investigación criminal que se requiera.
- i. A que se respeten y apliquen las leyes ordinarias sobre la privacidad de su proceso.
- j. A contar con atención integral, a fin de recibir gratuitamente tratamiento postraumático para la recuperación de su salud física y mental.
- k. A no ser objeto de exploración física sin su consentimiento explícito y siempre que el propósito de dicho procedimiento sea totalmente indispensable y de interés para el curso del proceso penal. En el caso de los menores de edad, debe contar con el consentimiento y acompañamiento de sus padres o tutores, siempre debiéndose observar el interés superior del niño/niña. De igual forma si la víctima lo solicita, podrá estar acompañado de la persona que ella designe.
- l. Derecho a no ser discriminada por estereotipos, prejuicios y/o estigmas sociales
- m. Derecho a la no revictimización.
- n. A ser atendida y asistida en su idioma materno.

Artículo 117, Código Procesal Penal:

“El agraviado, aun cuando no se haya constituido como querellante adhesivo de conformidad con el presente Código, tiene derecho a:

- a) Ser informado sobre los derechos que le asisten en el procedimiento penal.
- b) Recibir asistencia médica, psico-social, o cualquier otra que tenga por objeto reducir las secuelas del hecho delictivo.
- c) Que el Ministerio Público escuche su opinión en el procedimiento, fundamentalmente antes de las decisiones definitivas o de las provisionales que implican clausura o extinción de la persecución penal.
- d) A ser informado; conveniente y oportunamente, de las decisiones fiscales y judiciales, e invitado a las audiencias en las que su opinión pueda ser vertida.
- e) A recibir resarcimiento y/o reparación por los daños recibidos.

- f) A recibir protección cuando su integridad física corra peligro, como consecuencia de la persecución penal en contra del sindicato.
- g) A que existan mecanismos que disminuyan los riesgos de victimización secundaria durante el proceso penal.”

El personal del Instituto de la Víctima propenderá por la salvaguarda de todos los derechos de la víctima a lo largo del modelo de atención, así como su seguridad y su salud en un espectro amplio.

9.2 La atención dignifica a las víctimas

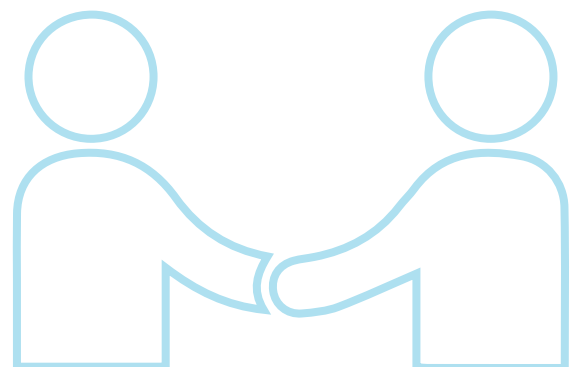
- Brinde una atención respetuosa con calidez y calidad, sin discriminación, evitando barreras actitudinales y el uso de estereotipos, prejuicios y mitos.
- Evite la reproducción de microviolencias en la atención a las víctimas, algunas se presentan usualmente en la atención cuando:
 - No se les presta atención
 - Se toma una actitud confrontativa
 - Se descalifican sus opiniones o interés
 - Se desautoriza a la persona en sus intereses legítimos
 - Se le desvalora, culpabiliza, coarta o interrumpe sus relatos
 - No se le permite terminar sus frases o se habla por ella
 - Se presuponen circunstancias de la víctima
 - Muestra superioridad
 - Se ejerce capacitismo⁷
 - Se invade el espacio personal o íntimo
 - Contacto excesivo
 - Naturalización de los roles o estereotipos de género.

7. Capacitismo: El capacitismo es el sistema social, político y económico que discrimina a las personas con discapacidad y movilidad reducida por el hecho de serlo. Se construye a partir del capitalismo que crea la idea de que una persona “perfecta”, es aquella que produce un beneficio económico máximo al sistema mediante su trabajo. Toda aquella persona que se sale de esta idea por no poder trabajar o por supuestamente no poder hacerlo se la discrimina y discapacita, deja de considerarse “persona” y pierde todos sus derechos. (ITXI, 2020) Se refiere a los prejuicios y los estereotipos que llevan a menospreciar a las personas con discapacidad, pero se plasma también en leyes y estructuras materiales (arquitectónicas, urbanísticas, etc.) que suponen una barrera. Es decir, que el capacitismo es tanto ideológico como institucional, porque se expresa a través de pensamientos, pero también mediante diseños y formas de organización fijadas y legitimadas. (Psicología y mente, 2020)

El personal del Instituto de la Víctima, debe ser consciente de las micro-violencias, deconstruir prejuicios, mitos y estereotipos con relación a las víctimas, para crear un entorno dignificante, seguro y libre de violencia.

- Genere empatía, confianza y cuide su comportamiento no verbal.
- Escuche de forma activa, atenta y respetuosa.
- Mantenga contacto visual con la víctima y un comportamiento no verbal relajado.
- Hable directamente a la víctima que solicita o requiere el servicio, no a sus acompañantes.
- Utilice un lenguaje apropiado; llame a las personas por su nombre o como la víctima desea que se le llame, construya una cultura de respeto y trato digno. La toma de conciencia es el primer paso para colocar a la víctima en el centro de la atención. (Colectivo Vida Independiente de Guatemala, 2014)
- Incorpore un lenguaje libre de estigma, discriminación y racismo, donde se evite la reproducción de los roles, estereotipos y prejuicios que generan violencia contra las personas en condición de vulnerabilidad.

Identifique si la víctima, desde su interseccionalidad, pertenece a una categoría protegida, por ejemplo: es una persona adulta mayor, con discapacidad, migrante, LGBTIQ, maya, garífuna, xinca, mestiza, entre otras. Es importante en el expediente, consignar la edad, sexo, género, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, pertenencia étnica, nacionalidad, estado civil, religión u otras categorías. El propósito es que todo el personal que se relacione con la víctima sea consciente que pertenece a una de estas categorías y deberá recibir una atención diferenciada y especializada a lo largo del proceso. Evite presuponer cualquier categoría protegida de una persona, utilice el espacio del sistema informativo y pregunte a la víctima para que ella se autoidentifique.



9.3 Comunicación no verbal

- **Comportamiento no verbal**

Todo comunica (Fundación Behavior and Law y Universidad del Valle, 2018), el entorno, los espacios, la iluminación, los colores y por ello el personal del Instituto de la Víctima deben familiarizarse con las ciencias del comportamiento, a fin de que exista una coherencia y armonía con el mensaje que se está enviando. Es importante lograr una comunicación auténtica, eficiente e integral, colocar atención a la proximidad y contacto con las víctimas, así como los gestos, apariencia, expresiones facial

- **Proxémica**

Parte del análisis de la conducta que se dedica al estudio de la organización del espacio en la comunicación, así como las relaciones de proximidad y alejamiento de las personas y objetos durante la interacción. (Hall, 1990). Comprender la importancia del marco espacio- temporal en la interacción con las víctimas, permite el desarrollo de espacios que generen seguridad y confort, que propician las interacciones. Al ser sujetos sociales de acuerdo con la cultura, cada persona construye parámetros de distancia a nivel público, social, personal e íntimo.

- Espacio público: 3.5 metros en adelante, normalmente se mantiene con desconocidos o personas con las que no se tiene interacción. A esta distancia se tiende a amplificar recursos como la voz para posibilitar la comunicación.
- Espacio social: 1.20 metros a 3.4 metros, aparece en situaciones donde se intercambian cuestiones no personales, cuando se interactúa con un tercero desconocido.
- Espacio personal: que se extiende desde 45 cm a 1.20 metros. Es la distancia habitual en las relaciones interpersonales y permite el contacto físico con la otra persona, se mantiene con personas con las que lleva relaciones de cordialidad.
- Espacio íntimo, que va desde el contacto físico hasta aproximadamente 45 cm. Esta distancia podría subdividirse en dos intervalos distintos: entre 0 y 15 cm, distancia que presupone el contacto físico y que tendría lugar en situaciones comunicativas de máxima intimidad y entre 15 y 45 cm, que se corresponde con una distancia menos íntima pero inserta en un marco de privacidad.

Los datos anteriores son de referencia; tomar en cuenta que en diferentes culturas las distancias pueden variar, por ello es importante comprender la pertinencia cultural de la víctima, así como el tipo de delito por el que acude al Instituto de la Víctima, a fin de establecer el marco espacial oportuno en la atención.

- **Háptica**

Es una forma de comunicación no verbal, a través del tacto, la percepción táctil proporciona variada información del contexto. (Ballesteros, 1993) Por ello, la forma de dar la mano, de saludar, generará en la atención de la víctima un universo de estímulos. El tacto es utilizado como mecanismo para orientarse y reconfortarse; el contacto oportuno en el momento indicado hará toda la diferencia en la atención a la víctima.

- **Gestos**

Son movimientos que se hacen con las manos y pies que manifiestan el grado de confianza, miedo o inseguridad, de implicación personal y de atención. Los gestos cuentan lo que la boca calla. (Ovejero, 2019)

Gestos de acuerdo con su función:

- Gestos emblemáticos: tienen un significado propio por sí mismos, su interpretación está determinada culturalmente.
- Gestos ilustradores: ilustran los que se verbaliza con manos y brazos, para reconocer su significado se necesita de un contexto.
- Gestos reguladores: son importantes en la conversación, regulan el flujo del diálogo, tienen influencia cultural.
- Gestos adaptadores: son inconscientes, se suelen hacer con objetos o con partes del cuerpo, en situaciones de tensión sirven para manejar los sentimientos y controlar las respuestas.

La víctima busca en la atención, profesionales que puedan hacerla sentir en el lugar correcto, segura, protegida y pueda confiar. Conocer el sistema gestual propio y saber, ¿Cómo?, ¿Cuándo? y ¿Por qué?, puede influir en la atención a la víctima, por lo que es indispensable para poder brindar servicios de calidez y excelencia.

- **Apariencia**

Puede brindar importante información a partir de la imagen de otra persona (identidad, valores, estados de ánimo, actitudes). El personal del Instituto de la Víctima es la cara de la institución, por lo cual deben esmerarse porque su apariencia refleje los valores y principios institucionales.

- **Expresiones faciales**

(Ekman, 2003) por el rostro se transparentan las emociones. Paul Ekman demostró que las emociones en el rostro no tenían un origen cultural, sino biológico y descodificó 7 emociones básicas: alegría, tristeza, ira, sorpresa, asco, miedo y desprecio, las cuales son iguales en todos los seres humanos. Es importante conocer las emociones básicas y microexpresiones propias, así como saber reconocerlas en las víctimas. De igual manera, deconstruir prejuicios, estereotipos, estigma y racismo hacia las víctimas en general, ya que la víctima podrá a partir de las expresiones faciales del personal del Instituto de la Víctima saber si le está escuchando activamente, si es receptivo y si puede confiar. (Friesen, 1978)

- **Paralenguaje**

(Mancera, (s.f.)) la voz puede decir mucho más que las palabras: el volumen, tono o velocidad de la voz revela importante información y tiene influencia en la credibilidad y la persuasión. Debe tenerse en cuenta que el silencio también comunica. Por ello es vital prepararse para las reuniones e intervenciones con la víctima, a fin de que el mensaje sea claro y preciso. (Blanco, 2007) (Mancera)

- **Postura**

La postura corporal expresa básicamente el grado de interés y apertura hacia los demás, reflejados en la exposición y orientación del torso. También es un potente indicador del estado emocional y predisposición a la acción. Las posturas influyen en el estado de ánimo y en la segregación hormonal. Visualmente, la postura tiene incidencia en la imagen personal, sobre todo para transmitir confianza, estabilidad y seguridad. La postura en la atención influenciará las interacciones, la escucha activa y la comunicación asertiva.

9.4 Medidas para evitar la victimización secundaria

Cuando atienda a una víctima, tome en consideración las siguientes medidas:

- a. Aplique todos los principios y enfoques del MAIVI.
- b. Identifique el expediente, para que el personal que se relacione con la víctima sea consciente si se requiere de un trato diferenciado y especializado.
- c. Brinde apoyos técnicos y ajustes de procedimiento cuando la víctima lo necesite.
- d. Utilice el testimonio como prueba anticipada en la cámara Gesell⁸, (Ministerio Público, Guatemala, 2010) circuito cerrado o videollamada; cuando sea necesario.
- e. Vele por la debida diligencia y la garantía de todos los derechos de las víctimas del delito.
- f. Establezca el grado de riesgo o peligro de la víctima, tome las medidas necesarias para salvaguardar su seguridad e impedir la continuación de la vulneración de sus derechos.
- g. Cuando sea necesario, solicite medidas de protección a favor de la víctima.
- h. El personal del Instituto de la Víctima debe conocer las formas tradicionales de violencia que sufre una persona al pertenecer a una categoría protegida, e identificar cuando la víctima sufre delitos por estas razones.
- i. En todos los casos, analice la presencia de relaciones desiguales de poder desde un enfoque victimo-criminológico. La mejor manera de lograr garantías de no repetición es conociendo al agresor desde su comportamiento con la víctima e indagando todas las líneas de investigación posibles en el caso concreto.
- j. Establezca en el caso concreto cómo el evento traumático afectó a la víctima, si existe en el contexto social de la víctima, prejuicios que naturalizan la violencia y los hechos delictivos, que se reflejen en el proceso de atención a la víctima.
- k. Observe y confronte los prejuicios, prácticas adultocéntricas, normas y estereotipos de género que provocan la falta de credibilidad en la declaración de la víctima y procure al máximo por la eliminación de ellos, durante todos los procesos de intervención, en defensa de los derechos de la víctima.
- l. Cuando analice un hecho delictivo, determine si hubo móvil de odio o prejuicio, cuando proceda.

8. La utilización de Cámara Gesell permite aplicar pautas para la atención integral a las víctimas, así como a niños, niñas y adolescentes víctimas de delito sexual y/o testigos de violencia familiar, conforme lo establece el artículo 8 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, el artículo 3 de la Convención de los Derechos del Niño y el artículo 5 de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, así como la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.

- m. Siempre tome en cuenta los deseos y pretensiones de la víctima.
- n. Actúe de acuerdo con el principio pro-víctima⁹. (No genere procesos de conciliación cuando la víctima se encuentra en estado de indefensión o en situaciones desiguales de poder frente a su agresor).
- o. Cuando derive a las víctimas a instituciones u organizaciones, tenga en cuenta:
 - Que las víctimas tengan acceso a múltiples servicios, donde se implementen medidas para evitar la victimización secundaria.
 - Que la institución u organización en caso la víctima lo requiera, le brinde atención diferenciada y especializada de acuerdo a sus necesidades.

9.5 El Instituto de la Víctima un espacio seguro

Para que el Instituto de la Víctima sea un lugar seguro y de confianza se debe de tomar en cuenta los siguientes puntos:

- El espacio físico del Instituto de la Víctima son áreas libres de estigma, discriminación y racismo, los cuales generan seguridad y confianza a las víctimas, garantizando la privacidad en la atención.
- Cuando reciba a una víctima genere un entorno agradable, seguro y tranquilo, escuche de manera atenta y comprensiva, demuestre empatía y evite juzgar; si es el caso, busque tranquilizar a la víctima sin hacer falsas promesas. El Instituto de la Víctima cuenta con personal especializado en el abordaje de la entrevista con enfoque de género y con estándares de confidencialidad. (UNFPA)
- El personal debe respetar la orientación sexual, la identidad de género y la expresión de género. Respetar la forma en la que cada persona decide expresar su género, sin etiquetarlas como LGBTIQ.
- Cuando realice una reunión, evento, diligencia judicial y/o procedimiento, tenga en cuenta las necesidades particulares que las personas participantes, invitadas o víctimas puedan requerir por categoría protegida¹⁰.

9. **In Dubio Pro Víctima:** principio de protección, que busca salvaguardar la vida, integridad y dignidad de las víctimas, para que sus derechos adquieran primacía en el proceso y pueda participar en el mismo con seguridad. Ante la duda a favor de la víctima.

10. **Categoría protegida:** se refiere a todas las diferencias humanas intrínsecas a la personas, las cuales se recogen en las categorías que protegen el principio de no discriminación, salvaguardadas por tratados internacionales de derechos humanos. El principio de no discriminación prohíbe toda diferencia de trato a personas pertenecientes a las categorías: raza, color, nacimiento, origen nacional, opinión política o de otra índole, religión, sexo, género, origen social, idioma, linaje, fortuna, pertenencia a una minoría nacional, posición económica, edad, patrimonio, estado civil, discapacidad, origen étnico, convicción, orientación sexual, identidad de género, expresión de género; en consecuencia, ninguna norma, decisión o práctica de derecho interno, sea por parte de autoridades estatales o por particulares, pueden disminuir o restringir, de modo alguno, los derechos de una persona a partir de cualquiera de estas categorías, pues ello sería contrario a lo establecido en el artículo 1.1 de la Convención Americana. (Corte IDH, 2012)



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN INTEGRAL DEL
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



10

ANEXOS

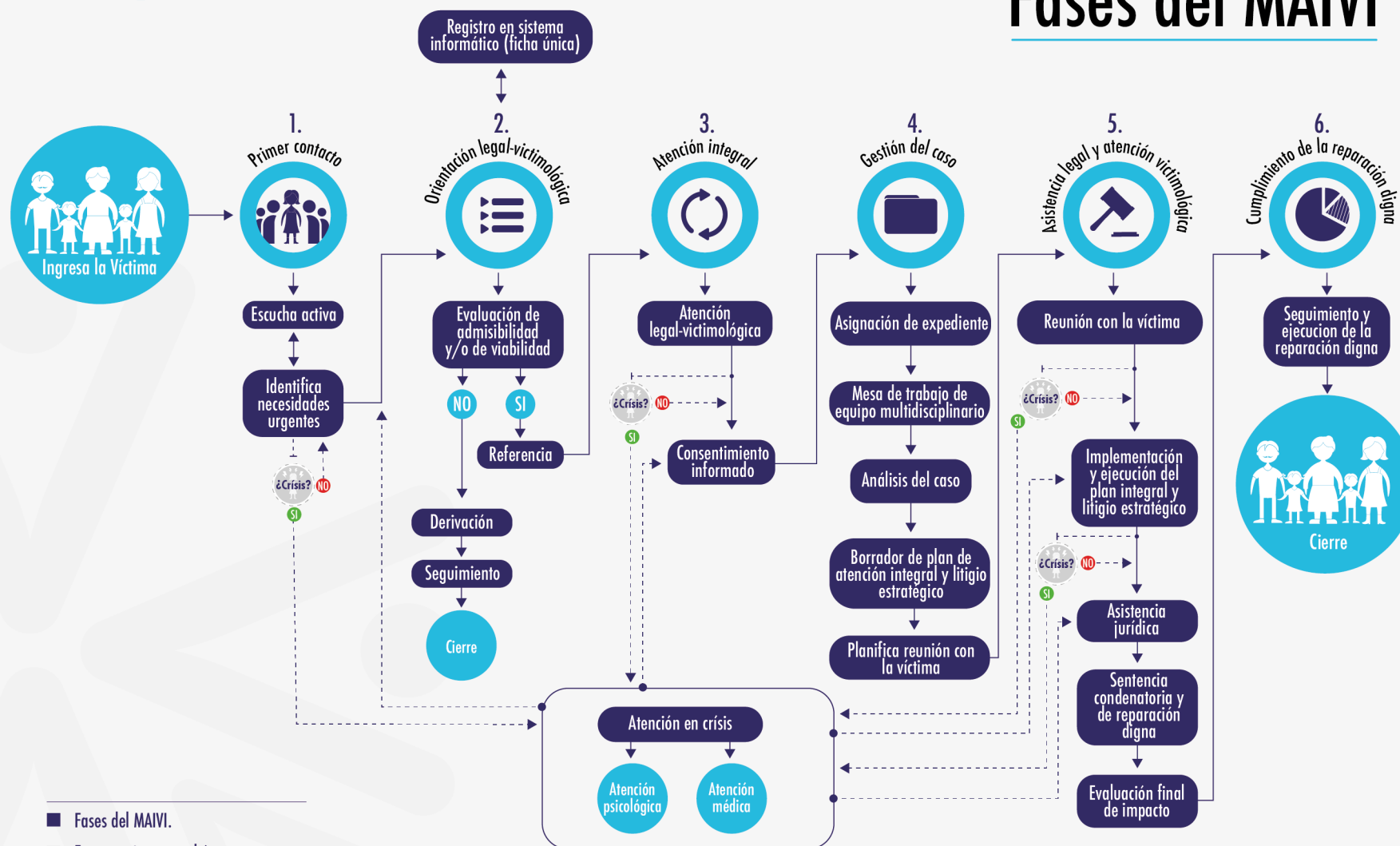
Flujograma de las fases del MAIVI



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

Fases del MAIVI



- Fases del MAIVI.
- Emergencia que podría presentarse con una víctima dentro de las fases del MAIVI.

CON EL APOYO DE:
MISIÓN INTERNACIONAL DE JUSTICIA



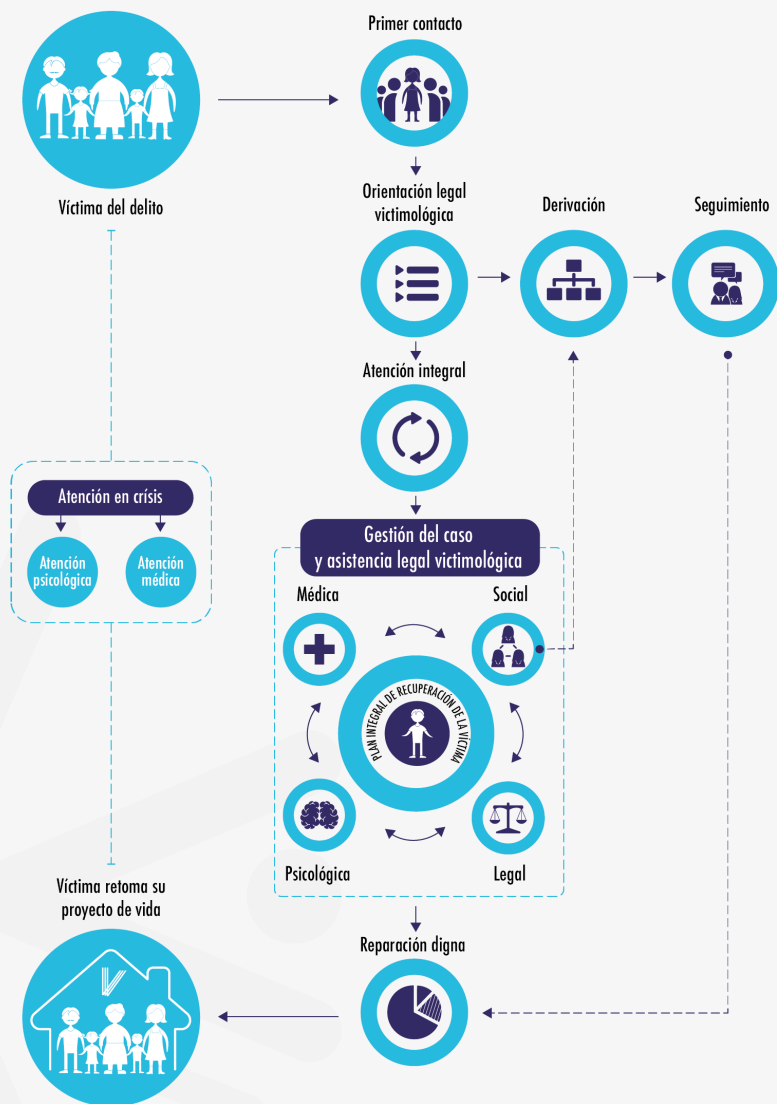
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA



MAIVI

MODELO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

Ruta de atención integral a la víctima en el MAIVI



CON EL APOYO DE:
MISIÓN INTERNACIONAL DE JUSTICIA



INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

Referencias

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1979). *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer*. New York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. New York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2005). *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones*. New York.
- Asociación Costarricense de Hospitales. (2017). Obtenido de <https://ach.sa.cr/calidez-calidad-la-atencion-la-salud/>
- Asociación para los derechos de la mujer y desarrollo (AWID). (2004). *Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica*.
- Ballesteros, S. (1993). *Percepción háptica de objetos y patrones realzados*. Departamento de Psicología Básica, Universidad Nacional de Educación a Distancia. . España.
- Black's Law Dictionary, 6. e. (1990). St. Paul, Minnesota, West.
- Blanco, L. (2007). *APROXIMACIÓN AL PARALENGUAJE, UNIVERSIDADE DE VIGO, ANUARIO DE FILOSOFÍA HISPÁNICA*,X. .
- Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL). (s.f.). *Debida diligencia en la investigación de graves violaciones a Derechos Humanos*.
- CIDH Relatoria LGBTI. (agosto de 2020). OEA. Obtenido de CIDH » Relatoría sobre los derechos de las personas LGBTI » Algunas precisiones y términos relevantes: <http://www.oas.org/es/cidh/lgtbi/mandato/precisiones.asp>
- CIDH. Caso Almonacid Arellano y otros Vs Chile, 2006. (agosto 5 de 2020). Obtenido de Corte Interamericana de Derechos Humanos: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_154_esp.pdf
- CIDH. Caso de la Comunidad Mayagna (Sumo) Awas Tingni Vs Nicaragua, 2001. (15 de agosto de 2020). Obtenido de CIDH: http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_126_esp.pdf
- CIDH. Caso Fermin Ramírez Vs Guatemala, 2005. (15 de agosto de 2020). Obtenido de Corte Interamericana de Derechos Humanos: http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_126_esp.pdf
- CIDH. Caso Masacre de Santo Domingo vs Colombia. (2012). Corte Interamericana de Derechos Humanos. Obtenido de http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_259_esp.pdf
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. (2014). *Sin Acción no hay Derecho. Lo que debemos saber y hacer para lograr avances en los derechos de las personas con discapacidad*. Guatemala.
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. (2015). *Informe After the Fire, Survivors of Hogar Seguro Virgen de la Asunción at risk. Informe del caso Hogar Seguro, niños, niñas y adolescentes con discapacidad sobrevivientes al fuego*. Disability Rights International.
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. (2015). *Informe Auditoria Social*. COGUASDI. Guatemala.
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. (2015.). *Informe Audiencia temática Acceso a la justicia de personas con discapacidad. 154 Periodo de Sesiones, Comisión Interamericana de Derechos Humanos*. Disability Rights International. .
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. Fundación Rosa. (2010.). *Diagnóstico jurídico de la accesibilidad a espacios físicos y transporte para las personas con discapacidad en Guatemala*. Luxemburgo.
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. *Handicap International. Instituto Interamericano sobre discapacidad y desarrollo inclusivo. (2010). Una Guatemala accesible es posible*. iiDi. MakingitWork.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2015). *Modelo de Atención Integral a Víctimas*. México.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2015). *Modelo de Atención Integral a Víctimas*. México.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. CIDH. (2019). *Carta Iberoamericana de derechos de las víctimas. Compendio Igualdad y no discriminación, estándares interamericanos*.

- Comisión Internacional de Derechos Humanos. (2019). *Estándares y recomendaciones en materia de violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes*.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH, México. (2018). *Lineamientos Integrales para la Atención a Víctimas*. México.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. . (2018). Los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad de los derechos humanos. . México. .
- Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad . (2014). *Observación general N° 1 Artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley*. CRPD/C/GC/.
- Congreso de la Republica de Guatemala. (2003). *Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia*. Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala. (2009). *Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas*. Decreto 9-2009. Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala. . (2008). *Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer*. Decreto 22-2008. Guatemala.
- Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. (2017). *Ley General de Víctimas*. México.
- Corte IDH. (2012). *Caso Atala Riffoy niñas vs Chile*. Costa Rica.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (7 de agosto de 2009). *Caso González y Otras. ("Campo Algodonero") Vs México. Excepciones Preliminares. Fondo, Repasación y Costas. Sentencia 16 de noviembre de 2009*. Obtenido de http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_205_esp.pdf
- Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH. (2017). *Opinión Consultiva Oc-24/17 Solicitada Por La República De Costa Rica*. Costa Rica.
- CPCD. (2008). *Artículo 2 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*.
- Cumbre Judicial Iberoamericana. . (2012). *Carta Iberoamericana de derechos de las víctimas*. . Argentina.
- Cumbre Judicial Iberoamericana. (2012). *Carta Iberoamericana de derechos de las víctimas*. . Argentina.
- Ekman, P. (2003). *Emotions Revealed, times book*. New York.
- Federación Internacional de Derechos Humanos. (2018). *Ignoradas e invisibilizadas: por una rendición de cuentas de la violencia sexual y de género en la CPI y otras jurisdicciones*.
- Friesen, E. a. (1978). *FACS - Facial Action Coding System*.
- Fundación Behavior and Law y Universidad del Valle. (2018). *Maestría Comportamiento no Verbal*. Guatemala.
- Gómez, M. M. (2008). *Violencia por prejuicio*. En *La mirada de los jueces: Sexualidades diversas en la jurisprudencia latinoamericana*. Bogotá: Cristina Motta y Macarena Sáez Siglo del Hombre Editores, American University Washington College of Law, Center for Reproductive Rights.
- Hall, E. T. (1990). *The Hidden Dimension*. ANCHOR BOOKS EDITIONS.
- Hermida, S. L. (2007). *Manual de Victimología*. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVs-dGRvbWFpbnc2ljb2xvZ2lhZm9yZW58Z3g6Mzg3YzUxODIiNjJkZTU2MQ>
- Instituto de la Defensa Pública Penal Guatemala. (s.f.). *Protocolo De Atención Para La Mujeres Víctimas de Violencia en sus Diferentes Manifestaciones del Instituto de la Defensa Pública Penal*. Guatemala. Obtenido de https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CERD/Shared%20Documents/GTM/INT_CERD_ADR_GTM_29783_S.pdf
- Instituto de la Mujer Oaxaqueña. (2012). *Modelo de Atención de la Unidad de Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Oaxaca de Juárez*. México.
- Instituto de la Víctima. (2020). *Manual de Organización y funciones de la dirección de Servicios Victimológicos*. Guatemala.
- Instituto para la Asistencia y Atención de la Víctima. (2016). *Artículo 22, Decreto No.21-2016. Ley Orgánica del Insituto para la Asistencia y Atención de la Víctima*. Guatemala.
- International Justice Mission (IJM). (2014). *Trauma-Informed Care Training Manual*. Washington, DC, USA.
- ITXI. (20 de agosto de 2020). *Lucha contra el capacitismo*. Obtenido de ¿qué es el capacitismo?: <https://luchacontraelcapacitismo.wordpress.com/2018/12/08/que-es-el-capacitismo-que-lenguaje-utilizamos/>
- Mancera, A. M. ((s.f.)). *LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y EL ESTUDIO DE SU INCIDENCIA EN FENÓMENOS DISCURSIVOS COMO LA IRONÍA*.

- Márquez, Á. (2011). *La víctima en el sistema acusatorio y los mecanismos de justicia restaurativa*. p. 37. Bogotá.
- Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables Perú. (20 de agosto de 2020). *MIMP-Guía de Atención integral de los Centros de emergencia Mujer*. Obtenido de <https://repositoriopncv.fs.pe/?product=guia-de-atencion-integral-de-los-centros-emergencia-mujer>
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Guía para la atención a niñas, niños y adolescentes de violencia en República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana.
- Ministerio Público Guatemala. (2014). *Compendio de Acuerdos e Instrucciones sobre Atención Victimológica*. Guatemala.
- Ministerio Público, Guatemala. (2010). *Acuerdo Número 41-2020. Reglamento para uso de cámara "Gesell" dentro del Proceso Penal*. Guatemala.
- Ministerio Público, Guatemala. (2014). *Protocolo de Atención Integral para las Víctimas del Delito*. Guatemala.
- Misión Internacional de Justicia -IJM-. (2017). *Buenas Prácticas de Trabajo Social en casos de Violencia de Niñas, Niños y Adolescentes*. Guatemala.
- Naciones Unidas, 47° período de sesiones. (2010). *Recomendación general No. 28. Las obligaciones básicas de los Estados Partes en virtud del artículo 2 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer*. New York.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2006). *Preguntas frecuentes sobre enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*. New York y Ginebra.
- Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos. (2012). *Los Principios Rectores de las Naciones Unidas para Empresas y Derechos Humanos*. New York y Ginebra.
- ONU. (2005). *Principios y directrices básicos sobre el derecho de la víctima de violaciones*.
- ONU. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Nueva York.
- ONU. (2016). *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia*. New York.
- ONU, A. C. (20 de agosto de 2020). <http://onu.org.gt/onu-en-guatemala/instrumentos/>. Obtenido de ONU: <http://onu.org.gt/onu-en-guatemala/instrumentos/>
- Ordóñez, M. A., & Castillo, D. E. (2010). *Victimología y Modernidad: Un abordaje desde la perspectiva conductual a la noción de víctima*. Bogotá.
- Organismo Judicial Guatemala. (2019). *Política de Acceso a la Justicia para Personas en Situación de Discapacidad*. Guatemala.
- Organización de las Naciones Unidas. (2014). *Nota orientativa del Secretario General. Reparaciones por la violencia sexual relacionada con los conflictos*. Obtenido de https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/PeaceAndSecurity/ReparationsForCRSV_sp.pdf
- Ovejero, J. L. (2019). *Tu habla que yo te leo. Las claves de la comunicación no verbal*.
- Penales, J. N. (2010). *Victimología y Violencia Criminal, un Enfoque Criminológico*. Academia Bolivariana de Ciencias Jurídico Penales. Colección bibliográfica de ciencia jurídico-penal 7. Bolivia.
- principios Yogyakarta. (2006). *Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de los derechos humanos en relación a la orientación sexual e Identidad de género*. Yogyakarta.
- Psicología y mente. (20 de agosto de 2020). *psicologiamente*. Obtenido de Capacitismo: <https://psicologiamente.com/psicologia/capacitismo-diversidad-funcional>
- Rojas Espinoza, G. M. (s.f.). *Modelo de Atención Integral de Servicios a Víctimas*. Costa Rica.
- Rojas, C. N. (2009). *Las reparaciones ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2988-2007)*, p.47. Chile.
- SLAIKEU, K. A. (s.f.). *Intervención en Crisis*. Mexico: Editorial el Manual Moderno.
- UNFPA. (10 de Agosto de 2020). *Atención a víctimas y sobrevivientes de Violencia Sexual*. Obtenido de Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas Desarrolladas en Servicios de Salud de cuatro Países de América Latina: <https://guatemala.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Buenas%20en%20servicios%20de%20salud%20violencia%20sexual.pdf>
- UNFPA. (s.f.). *Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia*. Obtenido de Recuperado de http://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBViE.MS_FINAL_ESP_12-22_0.pdf pág. 49.)
- XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. (2008). *Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad*. Brasilia.

Bibliografía

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1979). *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer*. New York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. New York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2005). *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones*. New York.
- Asociación Costarricense de Hospitales. (2017). Obtenido de <https://ach.sa.cr/calidez-calidad-la-atencion-la-salud/>
- Asociación para los derechos de la mujer y desarrollo (AWID). (2004). *Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica*.
- Ballesteros, S. (1993). *Percepción háptica de objetos y patrones realizados*. Departamento de Psicología Básica, Universidad Nacional de Educación a Distancia. . España.
- Black's Law Dictionary, 6. e. (1990). St. Paul, Minnesota, West.
- Blanco, L. (2007). *APROXIMACIÓN AL PARALENGUAJE, UNIVERSIDADE DE VIGO, ANUARIO DE FILOSOFÍA HISPÁNICA, X.* .
- Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL). (s.f.). *Debida diligencia en la investigación de graves violaciones a Derechos Humanos*.
- CIDH Relatoria LGBTI. (agosto de 2020). OEA. Obtenido de CIDH » Relatoría sobre los derechos de las personas LGBTI » Algunas precisiones y términos relevantes: <http://www.oas.org/es/cidh/lgtbi/mandato/precisiones.asp>
- CIDH. Caso Almonacid Arellano y otros Vs Chile, 2006. (agosto 5 de 2020). Obtenido de Corte Interamericana de Derechos Humanos: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_154_esp.pdf
- CIDH. Caso de la Comunidad Mayagna (Sumo) Awas Tingni Vs Nicaragua, 2001. (15 de agosto de 2020). Obtenido de CIDH: http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_126_esp.pdf
- CIDH. Caso Fermin Ramírez Vs Guatemala, 2005. (15 de agosto de 2020). Obtenido de Corte Interamericana de Derechos Humanos: http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_126_esp.pdf
- CIDH. Caso Masacre de Santo Domingo vs Colombia. (2012). Corte Interamericana de Derechos Humanos. Obtenido de http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_259_esp.pdf
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. (2014). *Sin Acción no hay Derecho. Lo que debemos saber y hacer para lograr avances en los derechos de las personas con discapacidad*. Guatemala.
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. (2015). *Informe After the Fire, Survivors of Hogar Seguro Virgen de la Asunción at risk. Informe del caso Hogar Seguro, niños, niñas y adolescentes con discapacidad sobrevivientes al fuego*. Disability Rights International.
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. (2015). *Informe Auditoria Social. COGUASDI*. Guatemala.
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. (2015.). *Informe Audiencia temática Acceso a la justicia de personas con discapacidad. 154 Periodo de Sesiones, Comisión Interamericana de Derechos Humanos*. Disability Rights International. .
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. Fundación Rosa. (2010.). *Diagnóstico jurídico de la accesibilidad a espacios físicos y transporte para las personas con discapacidad en Guatemala*. Luxemburgo.
- Colectivo Vida Independiente de Guatemala. Handicap International. Instituto Interamericano sobre discapacidad y desarrollo inclusivo. (2010). *Una Guatemala accesible es posible*. iiDi. MakingitWork.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2015). *Modelo de Atención Integral a Víctimas*. México.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2015). *Modelo de Atención Integral a Víctimas*. México.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. CIDH. (2019). *Carta Iberoamericana de derechos de las víctimas. Compendio Igualdad y no discriminación, estándares interamericanos*.

- Comisión Internacional de Derechos Humanos. (2019). *Estándares y recomendaciones en materia de violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes*.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH, México. (2018). *Lineamientos Integrales para la Atención a Víctimas*. México.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. . (2018). *Los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad de los derechos humanos*. . México. .
- Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad . (2014). *Observación general N° 1 Artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley*. CRPD/C/GC/.
- Congreso de la Republica de Guatemala. (2003). *Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia*. Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala. (2009). *Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas*. Decreto 9-2009. Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala. . (2008). *Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer*. Decreto 22-2008. Guatemala.
- Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. (2017). *Ley General de Víctimas*. México.
- Corte IDH. (2012). *Caso Atala Riffoy niñas vs Chile*. Costa Rica.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (7 de agosto de 2009). *Caso Gonzáles y Otras. ("Campo Algodonero") Vs México. Excepciones Preliminares. Fondo, Reparación y Costas. Sentencia 16 de noviembre de 2009*. Obtenido de http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_205_esp.pdf
- Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH. (2017). *Opinión Consultiva Oc-24/17 Solicitada Por La República De Costa Rica*. Costa Rica.
- CPCD. (2008). *Artículo 2 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*.
- Cumbre Judicial Iberoamericana. . (2012). *Carta Iberoamericana de derechos de las víctimas*. . Argentina.
- Cumbre Judicial Iberoamericana. (2012). *Carta Iberoamericana de derechos de las víctimas*. . Argentina.
- Ekman, P. (2003). *Emotions Revealed, times book*. New York.
- Federaciónn Internacional de Derechos Humanos. (2018). *Ignoradas e invisibilizadas: por una rendición de cuentas de la violencia sexual y de género en la CPI y otras jurisdicciones*.
- Friesen, E. a. (1978). *FACS - Facial Action Coding System*.
- Fundación Behavior and Law y Universidad del Valle. (2018). *Maestría Comportamiento no Verbal*. Guatemala.
- Gómez, M. M. (2008). *Violencia por prejuicio*. En *La mirada de los jueces: Sexualidades diversas en la jurisprudencia latinoamericana*. Bogotá: Cristina Motta y Macarena Sáez Siglo del Hombre Editores, American University Washington College of Law, Center for Reproductive Rights.
- Hall, E. T. (1990). *The Hidden Dimension*. ANCHOR BOOKS EDITIONS.
- Hermida, S. L. (2007). *Manual de Victimología*. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsd-GRvbWFpbnxwc2ljb2xvZ2lhZm9yZW58Z3g6Mzg3YzUxODIlNjkZTU2MQ>
- Instituto de la Defensa Pública Penal Guatemala. (s.f.). *Protocolo De Atención Para La Mujeres Víctimas de Violencia en sus Diferentes Manifestaciones del Instituto de la Defensa Pública Penal*. Guatemala. Obtenido de https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CERD/Shared%20Documents/GTM/INT_CERD_ADR_GTM_29783_S.pdf
- Instituto de la Mujer Oaxaqueña. (2012). *Modelo de Atención de la Unidad de Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Oaxaca de Juárez*. México.
- Instituto de la Víctima. (2020). *Manual de Organización y funciones de la dirección de Servicios Victimológicos*. Guatemala.
- Instituto para la Asistencia y Atención de la Víctima. (2016). *Artículo 22, Decreto No.21-2016. Ley Orgánica del Insituto para la Asistencia y Atención de la Víctima*. Guatemala.
- International Justice Mission (IJM). (2014). *Trauma-Informed Care Training Manual*. Washington, DC, USA.
- ITXI. (20 de agosto de 2020). *Lucha contra el capacitismo*. Obtenido de ¿qué es el capacitismo?: <https://luchacontraelcapacitismo.wordpress.com/2018/12/08/que-es-el-capacitismo-que-lenguaje-utilizamos/>
- Mancera, A. M. ((s.f.)). *LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y EL ESTUDIO DE SU INCIDENCIA EN FENÓMENOS DISCURSIVOS COMO LA IRONÍA*.

- Márquez, Á. (2011). *La víctima en el sistema acusatorio y los mecanismos de justicia restaurativa*. p. 37. Bogotá.
- Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables Perú. (20 de agosto de 2020). *MIMP-Guía de Atención integral de los Centros de emergencia Mujer*. Obtenido de <https://repositoriopncvfs.pe/?product=guia-de-atencion-integral-de-los-centros-emergencia-mujer>
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Guía para la atención a niñas, niños y adolescentes de violencia en República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana.
- Ministerio Público Guatemala. (2014). *Compendio de Acuerdos e Instrucciones sobre Atención Victimológica*. Guatemala.
- Ministerio Público, Guatemala. (2010). *Acuerdo Número 41-2020. Reglamento para uso de cámara "Gesell" dentro del Proceso Penal*. Guatemala.
- Ministerio Público, Guatemala. (2014). *Protocolo de Atención Integral para las Víctimas del Delito*. Guatemala.
- Misión Internacional de Justicia -IJM-. (2017). *Buenas Prácticas de Trabajo Social en casos de Violencia de Niñas, Niños y Adolescentes*. Guatemala.
- Naciones Unidas, 47° período de sesiones. (2010). *Recomendación general No. 28. Las obligaciones básicas de los Estados Partes en virtud del artículo 2 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer*. New York.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2006). *Preguntas frecuentes sobre enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*. New York y Ginebra.
- Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos. (2012). *Los Principios Rectores de las Naciones Unidas para Empresas y Derechos Humanos*. New York y Ginebra.
- ONU. (2005). *Principios y directrices básicos sobre el derecho de la víctima de violaciones*.
- ONU. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Nueva York.
- ONU. (2016). *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia*. New York.
- ONU, A. C. (20 de agosto de 2020). <http://onu.org.gt/onu-en-guatemala/instrumentos/>. Obtenido de ONU: <http://onu.org.gt/onu-en-guatemala/instrumentos/>
- Ordóñez, M. A., & Castillo, D. E. (2010). *Victimología y Modernidad: Un abordaje desde la perspectiva conductual a la noción de víctima*. Bogotá.
- Organismo Judicial Guatemala. (2019). *Política de Acceso a la Justicia para Personas en Situación de Discapacidad*. Guatemala.
- Organización de las Naciones Unidas. (2014). *Nota orientativa del Secretario General. Reparaciones por la violencia sexual relacionada con los conflictos*. Obtenido de https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/PeaceAndSecurity/ReparationsForCRSV_sp.pdf
- Ovejero, J. L. (2019). *Tu habla que yo te leo. Las claves de la comunicación no verbal*.
- Penales, J. N. (2010). *Victimología y Violencia Criminal, un Enfoque Criminológico*. Academia Bolivariana de Ciencias Jurídico Penales. Colección bibliográfica de ciencia jurídico-penal 7. Bolivia.
- principios Yogyakarta. (2006). *Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de los derechos humanos en relación a la orientación sexual e Identidad de género*. Yogyakarta.
- Psicología y mente. (20 de agosto de 2020). *psicologiyamente*. Obtenido de Capacitismo: <https://psicologiyamente.com/psicologia/capacitismo-diversidad-funcional>
- Rojas Espinoza, G. M. (s.f.). *Modelo de Atención Integral de Servicios a Víctimas*. Costa Rica.
- Rojas, C. N. (2009). *Las reparaciones ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2988-2007)*, p.47. Chile.
- SLAIKEU, K. A. (s.f.). *Intervención en Crisis*. Mexico: Editorial el Manual Moderno.
- UNFPA. (10 de Agosto de 2020). *Atención a víctimas y sobrevivientes de Violencia Sexual*. Obtenido de Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas Desarrolladas en Servicios de Salud de cuatro Países de América Latina: <https://guatemala.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Buenas%20en%20servicios%20de%20salud%20violencia%20sexual.pdf>
- UNFPA. (s.f.). *Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia*. Obtenido de Recuperado de http://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBViE.MS_FINAL_ESP_12-22_0.pdf pág. 49.)
- XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. (2008). *Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad*. Brasilia.



CON EL APOYO DE:
MISIÓN INTERNACIONAL DE JUSTICIA



Guatemala, Septiembre de 2020

