

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Trabajo Social
Instituto de Investigaciones “Ángela Ayala”



“Prácticas institucionales en la protección de niños, niñas y
adolescentes en el Sistema de Justicia”
Etnografía Institucional

Belia Aydée Villeda Erazo
Investigadora

Guatemala, noviembre de 2018.

Autoridades Universidad de San Carlos de Guatemala

MSc. Murphy Olimpo Paiz Recinos
Rector

Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo
Secretario

Autoridades de la Escuela de Trabajo Social

Licda. Alma Lilian Rodríguez Tello
Directora

Licda. Mirna Lisette Valle Peralta
Secretaria Administrativa

Consejo Directivo

Representantes Docentes:
MSc. Celita Mahely Chacón de Prera
MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro

Representante de los profesionales

Carol Julissa Velasco Escobar

Representantes Estudiantiles
Mónica Alejandra Gálvez Pérez
Linda Sofía Ruiz Zamora

Instituto de Investigaciones "T.S. Ángela Ayala"

M.A. Ada Priscila del Cid García
Coordinadora

Jennifer Segura
Secretaria

Consejo Editorial

M.A. Ada Priscila del Cid García
MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro
M.A. Edwin Gerardo Velásquez
MSc. Oscar Felipe Jaramillo Melgar

Diseño de Portada

M.A. Marco Antonio Rosales Arriaga

Artículo 11. Los Autores serán los responsables de las
Opiniones y criterios expresados en sus obras.
Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social "T. S. Ángela Ayala"
Edificio S-1, 2do. Nivel, Ciudad Universitaria, zona 12. Ciudad de Guatemala.
Tel. PBX- 2418-8850 ext. 107 y 85463
Email: iietsguate@gmail.com

Se prohíbe la reproducción parcial o total del presente documento,
salvo autorización previa de la Coordinación del IIETS

Tabla de Contenido

Introducción	i
Capítulo 1, Etnografía institucional como método de investigación.....	1
1.1 Definición de instituciones y regulación de las relaciones	3
1.2 Ministerio Público	5
1.2.1 Fiscalía de la Niñez y la Adolescencia.....	6
1.3 Instituto Nacional de Ciencias Forenses.....	7
1.4 Organismo Judicial	8
1.4.1 Juzgado de Niñez y Adolescencia	9
1.4.2 Juzgados de Paz.....	9
1.5 Departamento especializado en niñez y adolescencia. Policía Nacional Civil	10
1.6 Procuraduría de la Niñez y Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación.....	11
1.7 Secretaría de Bienestar Social	12
1.7.1 Dirección de Protección Especial y Acogimiento Familiar y Residencial .	12
1.7.2 Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción.....	13
1.7.3 Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial	13
1.7.4 Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante No Acompañada.....	13
1.7.5 Departamento de Atención No Residencial Casa Joven.....	13
Capítulo 2, Discursos institucionales	13
2.1 Procedimientos de práctica.....	14
2.2 Estándares de práctica.....	15
2.3 Estándares de práctica de investigación.....	18
2.4 Abordaje social	20
2.5 Puntos de entrada al sistema.....	23
2.6 Ruta de atención de víctimas de violencia sexual y o maltrato contra personas menores de edad en la Oficina de Atención Permanente	24
2.7 Ruta de atención a víctimas de violencia sexual y/o maltrato contra personas menores de edad en el Modelos de Atención Integral -MAI-	25

2.8 Espacios de detección	27
2.9 Centros educativos	27
2.10 Sistema de Salud: Hospitales, centros de salud o clínicas privadas.....	29
2.11 Organizaciones no gubernamentales	30
2.12 El usuario en las instituciones de protección especial	30
2.13 Usuario o sujeto de protección.....	30
2.14 Agresor	32
2.15 Tiempos de actuación del sistema	32
2.16 Clasificación de casos y conclusión de la intervención	33
2.17 Toma de decisiones.....	34
2.18 Proceso de priorización de casos	37
Capítulo 3, Relaciones institucionales.....	39
3.1 Trabajo interdisciplinario.....	42
3.1.1 Recursos humanos	42
3.2 Capacitación.....	44
3.3 Comunicación.....	44
Capítulo 4, Archivo de usuarios	45
4.1 Identificación de archivos.....	45
4.2 Estadísticas.....	45
4.3 Confidencialidad.....	46
4.4 Logística.....	46
Capítulo 5, Propuestas de los actores.....	47
5.1 Recursos.....	47
5.2 Usuarios.....	47
5.3 Sistema.....	48
Conclusiones	49
Recomendaciones	50
Referencias.....	51

Introducción

La violencia sexual en Guatemala no es un problema fácil de abordar. La combinación de leyes débiles y su falta de aplicación, la existencia de funcionarios encargados de hacer cumplir la ley escasamente provistos con los recursos necesarios y con frecuencia corruptos, dan como resultado que los abusadores operen con casi total impunidad. La pobreza y extrema pobreza, como condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes también facilitan la violencia y explotación sexual infantil.

La legislación nacional e internacional ratificada por Guatemala establece que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a vivir una vida sin violencia, con acceso a salud, nutrición y educación que les permita desarrollar todo su potencial. Sin embargo, la realidad evidencia que están expuestos a sobrellevar las consecuencias de violaciones, abusos, maltrato, entre otros.

Con la finalidad de explorar las prácticas que facilitan u obstaculizan la protección especial en instituciones del sistema de justicia se llevó a cabo el estudio desde el diseño de etnografía institucional, a través de observaciones en la cotidianidad de la Fiscalía de la Niñez, el Juzgado Metropolitano de Niñez y la Procuraduría General de la Nación. Dadas las limitaciones institucionales de abordaje a los sujetos de la protección, se contrastaron los procesos en un hogar de protección.

Los resultados de la investigación de prácticas de las instituciones responsables de la protección en casos de violencia, abuso y explotación sexual, refiere la importancia de conocer los factores de protección y garantía de los derechos de la niñez y adolescencia.

Al analizar las prácticas institucionales de protección, se trabaja sobre los riesgos y vulnerabilidades que se ocultan tras muchas formas de maltrato, abuso y explotación, la trata, los trabajos peligrosos y la violencia, la vida o el trabajo en la calle, el matrimonio forzado a temprana edad. Además, también se trabaja con los mecanismos para detectar casos concretos de violación a derechos y los medios para trabajar con la víctima, su familia y comunidad para abordar y reparar el daño realizado.

Las elevadas tasas de violencia tienen graves repercusiones sobre los niños, niñas y adolescentes (personas menores de 18 años). Guatemala registra la quinta tasa más alta de homicidios en el mundo. Los asesinatos dejan aproximadamente a 40 niñas,

niños o adolescentes huérfanos al día; donde la impunidad sigue siendo un problema grave para el país.

En este contexto, la investigación permite aprender acerca de las experiencias que a diario se viven en las instituciones del sistema de justicia penal en Guatemala, donde se llevó a cabo la etnografía institucional y como parte de la metodología el análisis de prácticas institucionales de protección de las niñas, niños y adolescentes, está orientado para que a partir de la investigación, se fortalezca el sistema nacional de protección de la niñez contra la violencia, el abuso, la explotación y la negligencia, considerando que en general en Guatemala existe dispersión institucional, con poca coordinación. Esto implica fortalecer los servicios estatales para prevenir y restituir las violaciones a los derechos de la niñez en los niveles nacional, departamental, municipal y comunitario.

Este resultado de investigación constituye una primera entrega de etnografía institucional, que se realizarán en los Juzgados de Niñez y Adolescencia, Procuraduría General de la Nación y el Sistema Educativo.

Lista de acrónimos

CNNA	Comisión Nacional de la Niñez y Adolescencia
DICRI	Dirección General de Investigación Criminal
JPI	Jueces de Primera Instancia
INACIF	Instituto Nacional de Ciencias Forenses
MP	Ministerio Público
NNA	Niños, Niñas y adolescentes
OAP	Oficina de Atención a la Víctima
OJ	Organismo Judicial
ONG	Organización No Gubernamental
PGN	Procuraduría General de la Nación
PNC	Policía Nacional Civil
PROFAMI	Departamento de Atención y Orientación Especializada en Niñez y Adolescencia no Institucionalizada y su Familia
SBS	Secretaría de Bienestar Social
T.S.	Trabajo Social

Capítulo 1 Etnografía institucional como método de investigación

La Etnografía institucional, según (Campbell, 2003, DeVault, 1999), citados por (Parada, 2011), es definida como un método de investigación social el cual permite explorar las experiencias cotidianas de los profesionales involucrados, analizando las funciones que realizan, cómo las realizan y qué es lo que guía a estas acciones. Este concepto pretende determinar las relaciones complejas que se organizan con una función específica; en este caso el sistema de atención en el marco de la protección a los niños, niñas y adolescentes.

Para analizar la respuesta institucional de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, se inició explorando la cotidianidad de las personas dentro de las instituciones del Sistema de Justicia en Guatemala; En esta primera parte, se examinaron las prácticas institucionales de la Fiscalía de Niñez ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, analizando la acciones que realizan los actores involucrados en la atención y protección de la niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos humanos.

El objetivo de la etnografía institucional es conocer de qué manera las prácticas cotidianas en las instituciones, responden al mandato de garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes sometidos a diferentes situaciones de abuso y violencias.

Este estudio se basó en el modelo de etnografía institucional de prácticas institucionales de protección de niños, niñas y adolescentes, propuesto en el proyecto general de la investigación colaborativa sobre la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, en Centro América y el Caribe.

El uso de la etnografía institucional, como método de investigación, Según (Parada, 2011) se basa en la necesidad de entender que era lo que estaba pasando dentro del Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes... particularmente en lo que se refiere a aquellos NNA que han experimentado cualquier tipo de violencia, abuso o explotación, incluyendo la explotación sexual comercial.

Para el efecto se realizaron entrevistas semiestructuradas, análisis de textos, legislaciones, instrucciones y procesos en los escenarios institucionales. Adicionalmente se realizó observación en las instituciones visitadas durante siete meses: Observación diacrónica y observación sincrónica. Para el efecto, en el marco de los protocolos de investigación, se contó con el consentimiento informado de las y los entrevistados.

El punto de partida para la implementación de la metodología fue problematizar la cotidianidad institucional, examinar los procesos de trabajo y cómo se dan las relaciones sociales e institucionales para garantizar la protección y visibilizar las experiencias que a diario viven los niños, niñas y adolescentes; así como, la familia y las mujeres, ya que la demanda de justicia por los niños y niñas, tiene rostros de mujeres; son ellas las sujetas activas en los procesos.

El contexto institucional de esta investigación se circunscribió en el Ministerio Público a la Fiscalía de la Niñez, en el Organismo Judicial, al Juzgado de Primera Instancia de la Niñez y Adolescencia.

Es importante resaltar que la etnografía institucional, puede ser vista como un método, centrada en la noción de observación participante, que insiste en las técnicas de trabajo de campo, las prácticas de conversación, la entrevista etnográfica como dispositivo y métodos de investigación en general. Así como, del conocimiento más cercano y vivencial que propician herramientas como la entrevista y la observación, en las cuales se apoya; sin embargo, el desarrollo de ésta tiene fundamentos y características que la hacen diferente a otros métodos de investigación, que requieren un conocimiento particular, como la entrevista que pretende ampliar la visión de la etnografía como herramienta de investigación en el campo.

La riqueza de esta investigación es el análisis que se realiza a partir de los análisis de los análisis de discurso institucional y la práctica, que permite tener una panorámica más amplia de la atención a la niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos. Para ello fue importante hacer los siguientes cuestionamientos: ¿Cómo se realizan los procesos, procedimientos y las actividades institucionales para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes violados en sus derechos?; ¿Cuál es la realidad de las prácticas dentro de las instituciones? ¿Qué facilita o permite el mandato de proteger a niños, niñas y adolescentes?; y ¿Cómo funcionan las cosas?

Se tomaron en cuenta tres elementos claves que son:

- Atención a los procesos de trabajo
- Textos y documentos que organizan los quehaceres institucionales y Mapeo de las relaciones sociales.

1.1 Definición de instituciones y regulación de las relaciones

Un punto importante es aclarar que institución no se refiere a un espacio o entidades particulares organizativas, si no que a una serie de relaciones complejas' que se organizan con una función específica. En este caso el sistema de protección de niños, niñas y adolescentes que, según lo establecido en la Convención de Derechos del Niño, comprende el conjunto de principios, normas, políticas, actores sociales, instituciones, procesos y medidas interdependientes entre sí, que conforman una estructura para garantizar la prevención, el cese de amenazas y la restitución de los derechos violados a la niñez y adolescencia, partiendo del interés superior del niño, su opinión y su identidad cultural.

Para efectos de la etnografía institucional, se comprenderá en el marco de la regulación de relaciones tanto de derecho natural que no es más que aquel que tienen los seres humanos por el hecho de ser, justamente, seres humanos. Está vinculado a la naturaleza de los individuos. El mismo defiende la existencia de los derechos universales, anteriores, superiores e independientes al derecho escrito, al derecho positivo y al derecho consuetudinario. Asimismo, como el derecho positivo y principalmente de la función social en el desempeño de los sujetos en el marco institucional. Así como el derecho positivo: que es el conjunto de normas jurídicas este puede ser de aplicación vigente o no vigente, es toda norma jurídica que se encuentre escrita en decretos, acuerdos, reglamentos, etc. (Villegas Lara, 2017). Principalmente de la función social en el desempeño de los sujetos en el marco institucional.

Los niños, niñas y adolescentes son actualmente más vulnerables a sufrir violencia sexual. Estudios en Guatemala revelan que el 20% de la población sufrió violencia sexual antes de cumplir los 12 años y en la mayoría de los casos no presentaron denuncia.

En la región latinoamericana el fundamento legal de los delitos de violencia sexual infantil, lo encontramos en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, documento que constituye el marco normativo internacional para los temas de infancia. En ella se propone la modificación del paradigma de intervención estatal frente a los niños, niñas y adolescentes, quienes pasan a ser sujetos de derechos en oposición a la condición de objetos de la figura jurídica de la tutela; es decir obtienen derechos independientes que pueden hacerse valer en cualquier instancia judicial. A partir de la ratificación de la convención, cada uno de los Estados se compromete a modificar el abordaje centrado en la tutela, para pasar a intervenir bajo el modelo de la protección integral.

El actual modelo procesal de corte acusatorio, se caracteriza por promover el juicio público, oral, imparcial, breve, con participación de la víctima, con defensa técnica efectiva y con el reconocimiento como actor legitimado, permitiendo su participación en diversos momentos del proceso. Este nuevo modelo y configuración especial de la condición de la víctima tiene o debería tener, efectos concretos en la mayor protección de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual.

En relación a la infraestructura institucional para atender el problema de violencia sexual infantil en Guatemala, existe el Ministerio Público, el cual, a raíz de la reforma constitucional de 1993, se constituyó en un órgano autónomo encargado de ejercer la persecución y la acción penal pública. El Código Procesal Penal que entró en vigencia en 1993, trajo consigo una serie de funciones y responsabilidades para el Ministerio Público, resumiéndose todas ellas en dos grandes áreas: facultades de dirección de la investigación en la denominada etapa preparatoria y, las facultades de acusación para el ejercicio de la persecución penal propiamente dicha.

El estudio realizado evidencia que a partir del año 2016, en el Ministerio Público existe una Fiscalía específica para la Niñez, aunque sólo existe en la ciudad capital y el departamento de Quetzaltenango, y otra para atención de Adolescentes en Conflicto con la ley Penal, de manera que la especificidad de la atención permite o debería priorizar la atención a esta problemática, conforme ingresan los procesos.

En Guatemala, se han realizado modificaciones del marco jurídico, especialmente en justicia penal, con el objetivo de responder en la atención y protección de los derechos de la niñez y adolescencia, paralelamente, la violencia sexual contra la niñez, empieza a evidenciarse como una realidad compleja en la ya deteriorada situación y condición de vida, de este sector tan vulnerable de la sociedad.

Dichas reformas motivan revisar las prácticas utilizadas en el Ministerio Público, Procuraduría General de la Nación, Organismo Judicial y Sistema de Salud; es así como en esta entrega se describe el proceso que presenta deficiencias especialmente preponderadas en el Ministerio Público, cuya función es la fundamentación de la investigación para que el juez pueda concluir el caso con sentencias condenatorias a los victimarios.

La Procuraduría General de la Nación, para la atención de casos de violencia sexual infantil dispone de la Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia y ésta fundamenta su quehacer en el marco legal nacional e internacional vigente en Guatemala, especialmente en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, decreto 27-2003, que regula el deber del Estado de promover y adoptar las medidas necesarias para proteger a la

familia, de manera jurídica y socialmente, así como concienciar a los padres y tutores sobre el cumplimiento de sus obligaciones en lo relativo a la vida, libertad, seguridad, paz, integridad personal, salud, alimentación, educación, cultura, deporte, recreación, convivencia familiar y comunitaria de los niños, niñas y adolescentes.

El Organismo Judicial en relación a la atención de casos penales de violencia sexual infantil y debido a la reforma del Código Procesal Penal tanto la reforma 18-2010 y la 7-2011, se reorganizó y en correspondencia a la competencia en materia penal, ha incorporado a los Jueces de Primera Instancia -JPI-, igualmente se crea la figura de los Jueces Unipersonales de Sentencia, los jueces de primera instancia para procesos de mayor riesgo y tribunales de sentencia para procesos de mayor riesgo; sin embargo, sigue siendo una tarea pendiente priorizar el proceso de resolución de casos de violencia sexual, contra niños, niñas y adolescentes.

El trabajo realizado resalta que la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes, debe constituir un esfuerzo donde las instituciones que tengan competencias se adhieran al proceso, para presionar y coadyuvar con la víctima y que la familia, como víctima colateral, sienta apoyo.

Es importante recordar que proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes, no es un proceso visible para todos los involucrados, hay muchas interpretaciones y explicaciones y detrás de estas, hay un número de profesionales involucrados en diferentes actividades. Para ello, a continuación, se hace una presentación específica de las instituciones que se involucran en el sistema de protección de los niños, niñas y adolescentes.

1.2 Ministerio Público

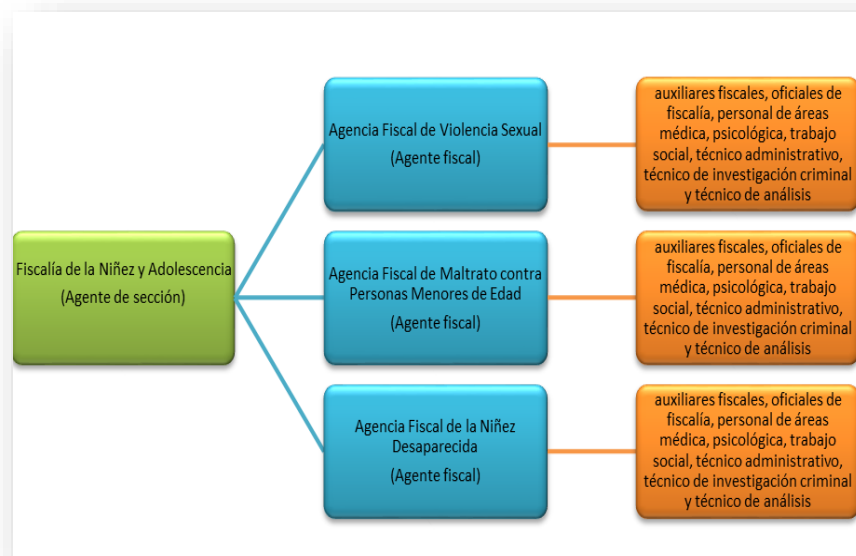
El Ministerio Público, en base al Decreto No. 40-94 “Ley Orgánica del Ministerio Público” define al Ministerio Público como una institución que promueve la persecución penal, dirige la investigación de los delitos de acción pública y que vela por el estricto cumplimiento de las leyes del país. Dentro de su organización institucional creó fiscalías especializadas para la niñez y adolescencia, las cuales brindan una mejor atención a este grupo vulnerable. Dentro de las fiscalías que cuenta están:

1.2.1 Fiscalía de la Niñez y la Adolescencia

La fiscalía fue creada con el decreto 18-2016, (Reformas a la Ley del Ministerio Público) en consideración a lo establecido en la Convención de los Derechos del Niño de 1990, ratificada por el Congreso de la República de Guatemala. Es la encargada de dar una atención integral a la niñez y adolescencia víctima de algún delito que atente en contra de su integridad, debe brindar atención psicológica, recibir y gestionar las denuncias, ejercer la dirección de las investigaciones por esos flagelos, promover la persecución penal y demás asuntos de conformidad con la legislación aplicable, con la finalidad de responder y atender de forma eficiente a los agraviados.

La Fiscalía de la Niñez y Adolescencia: Promoverá la acción y persecución penal en contra de todos los hechos que atenten en contra de los derechos humanos y el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, primordialmente velará porque la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes sea a nivel social, económico y jurídica (Ministerio Público, 2016)

Dicha fiscalía cuenta con agencias especializadas, las cuales son: Agencia Fiscal de Violencia Sexual, Agencia Fiscal de Maltrato contra Personas Menores de Edad y la Agencia Fiscal de la Niñez Desaparecida. Cada una de ellas se encuentra bajo la rectoría de la Fiscalía de la Niñez y la Adolescencia. Cada una de estas agencias se encuentra integrada por: el fiscal de sección, agentes fiscales, auxiliares fiscales, oficiales de fiscalía, personal de área médica, psicológica, trabajo social, técnico administrativo, técnico de investigación criminal y técnico de análisis.



Fuente: Elaboración propia con base a (Ministerio Público, 2016), Figura 1 Fiscalía de la Niñez y Adolescencia

En el año 2010, el Ministerio Público implementó el Modelo de Atención Integral, que funciona en 16 fiscalías de la institución y tiene como objetivo: reducir la victimización secundaria, así como agilizar las investigaciones en casos de maltrato contra personas menores de edad, violencia sexual y violencia contra la mujer, modelo de atención que brinda atención legal, psicológica, médica y social.

Por otra parte, coordina con 57 redes de derivación, integradas por instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad civil para proporcionar atención legal, psicológica, médica y social. Para el mismo existe un Manual de Atención y Referencias a Víctimas de Delito en las Redes de Derivación que cuenta con instrucciones específicas para referir el caso a otras instituciones en el caso que necesite una atención más especializada.

En el 2016 se crearon las fiscalías en el Área Metropolitana que atienden los procesos de los municipios de: Guatemala, San Pedro Ayampuc, Santa Catarina Pinula, Fraijanes, San José Pinula, Palencia, San José del Golfo y Chinautla.

Para el 2017, se creó la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia, en los municipios de: Mixco que atiende también, los municipios San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez, San Raymundo y Chuarrancho. La Fiscalía de Villa Nueva, departamento de Guatemala, conoce los casos de San Miguel Petapa, Villa Canales y Amatitlán quienes a su vez conocen los procesos en los municipios de su competencia. Asimismo, en el departamento de Quetzaltenango y la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia en el municipio de Coatepeque, Quetzaltenango.

1.3 Instituto Nacional de Ciencias Forenses

El Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF- fue creado con el Decreto 32-2006 del Congreso de la República de Guatemala, como resultado de la necesidad de contar con medios de prueba válidos y fehacientes en los procesos judiciales. Cuenta con la cooperación de expertos y peritos en ciencias forenses que aplican los avances tecnológicos, metodológicos y científicos de la medicina legal y criminalística, como elementos esenciales en la investigación criminal y de cualquier otra naturaleza, siendo una institución auxiliar de la administración de justicia.

Su finalidad es la prestación del servicio de investigación científica de forma independiente emitiendo dictámenes técnicos científicos que doten a la función jurisdiccional, con medios de prueba válidos y fehacientes en los procesos judiciales.

Presta sus servicios a requerimiento de jueces y fiscales, sin embargo, el INACIF no actúa de oficio. (Instituto de Ciencias Forenses de Guatemala, 2018)

Dentro del proceso de la denuncia la Fiscalía de la Niñez y la Adolescencia del Ministerio Público hace partícipe al Instituto de Ciencias Forenses de la investigación, tomando las primeras muestras de las pruebas del delito que haya sido víctima un niño, niña o adolescente y debe realizar el dictamen correspondiente que apoye al fiscal en el proceso de investigación.

Medicina Legal Clínica quien efectúa pericias relacionadas con evaluaciones médicas a personas vivas. Dictamina sobre lesiones personales: determina mediante examen médico el daño que un agresor ocasiona a la integridad personal de un individuo (lesiones). Evalúa si una persona pudo haber sido víctima de una agresión sexual.

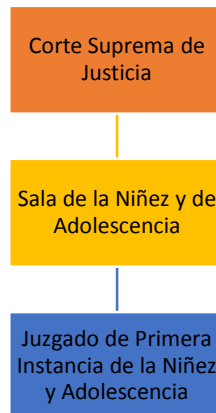
Psiquiatría y Psicología Forense: La Psiquiatría determina en muchos casos la imputabilidad del sospechoso y Psicología determina secuelas dejadas por agresión sufridas por la víctima o estado del individuo al agredir.

Serología Forense: Realiza una serie de análisis bioquímicos para determinar en caso de agresiones sexuales o casos en que se da lucha entre agresor y víctima la presencia de fluidos. Es realmente un análisis confirmatorio aunque no individualizante. Esta sección traza la ruta para la transferencia del caso a la Sección de Genética.

Genética Forense: Sección de alto impacto en la investigación, realiza análisis de ADN sobre fluidos identificados como tal en la sección de Serología y en los cuales existe elementos de comparación. La virtud de los fluidos al igual que la dactiloscopia es la enorme capacidad individualizante de sus resultados. (Instituto de Ciencias Forenses de Guatemala, 2018)

1.4 Organismo Judicial

Es uno de los organismos del Estado de Guatemala, el cual ejerce el poder judicial en la República de Guatemala y en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo, imparte justicia conforme la Constitución Política de la República de Guatemala y los valores y normas del ordenamiento jurídico del país. Para la administración de justicia en el tema de la protección de la niñez y adolescencia se divide de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia, en base a (Organismo Judicial, 2016)
 Figura 2 Área Jurisdiccional

1.4.1 Juzgado de Niñez y Adolescencia

Estos tribunales son especializados en lo que concierne a la protección legal de la niñez y adolescencia; los mismos se encuentran catalogados como Juzgados de Primera Instancia. Su competencia como tal es determinada para:

- Los niños, niñas y adolescentes cuyos derechos sean amenazados o violados;
- Por el domicilio de los padres o responsables;
- Por el lugar donde se encuentra el niño, niña y adolescente, cuando falten los padres o el responsable;
- Por el lugar donde se realizó el hecho.

1.4.2 Juzgados de Paz

También son órganos competentes que pueden conocer asuntos en materia de derechos de la niñez y adolescencia, específicamente en su protección y en adolescentes en conflicto con la ley penal, siendo en esta última en primera instancia. Estos juzgados tienen jurisdicción en el ámbito local, generalmente un municipio, comuna o distrito en el que no existe un juzgado de primera instancia.

1.5 Departamento especializado en niñez y adolescencia. Policía Nacional Civil

Este departamento especializado es parte de la Policía Nacional Civil que responde a lo estipulado en la Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, Decreto 27-2003, artículo 96, el cual tiene como objetivo principal: capacitar y asesorar sistemáticamente a todos los miembros de la Institución, sobre los derechos y deberes de niños, niñas y su intervención cuando estos se ven afectados por algún problema personal y familiar.

El departamento administrativamente es parte de la Subdirección General de Prevención del Delito. Entre las funciones que tiene son:

- a. Dar seguimiento a todos los casos que se relacionan con la niñez y la adolescencia;
- b. Coordinar actividades o talleres con otras instituciones u organizaciones no gubernamentales que trabajan por la niñez y la adolescencia;
- c. Promover el cumplimiento y el respeto de los derechos humanos de la niñez y adolescencia, por parte de los miembros de la policía nacional civil;
- d. Capacitar y asesorar sistemáticamente a todos los miembros de la institución policial, sobre los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes de la república de Guatemala;
- e. Diseñar y ejecutar políticas planes, estrategias y programas de capacitación permanentes sobre la protección de los derechos humanos de la niñez y adolescencia dirigida a los diferentes niveles jerárquicos de la institución;
- f. Asesorar en materia de políticas, estrategias y acciones de contingencia encaminadas a fortalecer el trabajo que desarrolla la institución policial en relación a niñez y adolescencia;
- g. Coordinar en forma permanente con las oficinas y dependencias de la policía nacional civil, que realicen acciones de prevención del delito protección, investigación y persecución penal en relación a la niñez y adolescencia a efecto de orientar sus acciones conforme lo estipulado en la ley de protección integral de la niñez y adolescencia con convenios internacionales ratificados por Guatemala;
- h. Velar porque las dependencias policiales encargadas de la investigación de casos, auxilien profesionalmente al ministerio público y juzgados de adolescentes en conflicto con la ley penal en el descubrimiento y verificación científica de las transgresiones y sus presuntos responsables;

- i. Organizar un sistema de registro de casos denunciados, investigados y resueltos que permita obtener estadísticas confiables sobre la magnitud de las violaciones a los derechos humanos de la niñez y adolescencia y medir la eficacia de la intervención policial;
- j. Promover permanentemente el diseño, revisión y difusión de materiales y manuales sobre la situación de la niñez y adolescencia y de procedimientos policiales de intervención en esta materia;
- k. Coordinar, planificar, ejecutar acciones encaminadas a promover la vigencia y protección de los derechos humanos de la niñez y adolescencia, con instituciones y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales, que impulsan programas y acciones a favor de niños, niñas y adolescentes;
- l. Apoyar las políticas institucionales de prevención del delito y seguridad ciudadana a través de la realización de estudios e investigación científica sobre las causas que lo propician;
- m. Otras que le sean asignadas por el Director General de la Policía Nacional Civil de conformidad con la ley. (Departamento de Planificación Estratégica y Desarrollo Institucional de la Policía Nacional Civil, 2018, Pp.34-35)

1.6 Procuraduría de la Niñez y Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación

Esta es una entidad que se encarga de la promoción y representación de la protección de los derechos e interés superior de los niños, niñas y adolescentes (NNA). Asimismo, respalda el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, los tratados, convenios, y pactos internacionales en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala.

Entre sus funciones se encuentran:

- Representar legalmente a niños, niñas, y adolescentes que carecen de ella.
- Dirigir de oficio o a requerimiento de parte o de juez competente, la investigación.
- Presentar denuncia ante el Ministerio Público cuando se comete delito en contra del NNA que carezca de representante legal, y apersonarse en el proceso penal para defender sus intereses.
- Evacuar audiencias y emitir opinión jurídica en los procesos judiciales, notariales y administrativos que la ley señala, haciendo valer derechos y garantías. (Procuraduría de la Niñez y Adolescencia, 2018)

1.7 Secretaría de Bienestar Social

Es una institución gubernamental, depende directamente del Organismo Ejecutivo tiene a su cargo la formulación, coordinación y ejecución de las Políticas Públicas de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.

Coordina acciones que desarrolla la Comisión Nacional de la Niñez y de la Adolescencia – CNNA, cuenta con tres subsecretarías: Subsecretaría de Preservación Familiar, Fortalecimiento y Apoyo Comunitario, Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia y Subsecretaría de Reinserción y Resocialización de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal.

La Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia, es la responsable de planificar, organizar, aprobar, dirigir, supervisar y evaluar los programas y acciones que brinden alternativas de acogimiento familiar temporal, protección y abrigo residencial y no residencial a las niñas, niños o adolescentes que por orden de autoridad judicial competente son separados de su familia o que no cuentan con ella.

Asimismo, desarrolla programas especializados y servicios integrales dirigidos a la niñez y adolescencia en situación de protección especial, que les permita fortalecer sus potenciales para el disfrute de una vida digna, a través de las Direcciones a su cargo.

La misma debe contribuir a la restitución de los derechos de la niñez y adolescencia mediante la provisión de servicios y programas especializados llevados a cabo con cada una de las tres Direcciones y once Departamentos tal como se detalla a continuación:

1.7.1 Dirección de Protección Especial y Acogimiento Familiar y Residencial

- Departamento de Acogimiento Familiar Temporal (Familias Sustitutas).
- Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes Severa y Profunda (ABI).
- Departamento de Protección Especial a la Primera Infancia.
- Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia Víctima de Violencia Sexual con Enfoque de Género.

1.7.2 Dirección de Protección Especial Residencial, Hogar Seguro Virgen de la Asunción

- Departamento de protección especial contra el maltrato en todas sus formas.
- Departamento de protección especial a la niñez y adolescencia con capacidades diferentes leve y moderada.
- Departamento de adolescentes con atención especializada.
- Departamento de vida independiente.

1.7.3 Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial

- Departamento de Atención y Orientación a la Niñez y Adolescencia No Institucionalizada y su Familia. (PROFAMI).

1.7.4 Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante No Acompañada

- Albergue Casa Nuestras Raíces
- Centros de Formación “Quédate”

1.7.5 Departamento de Atención No Residencial Casa Joven

- Casa Joven Mixco
- Casa Joven Villa Nueva
- Casa Joven Peronia
- Casa Joven Palencia

Capítulo 2, Discursos institucionales

Los discursos institucionales o discursos oficiales son los procesos establecidos en las instituciones que regulan el quehacer de los profesionales tal es el caso de (abogados, trabajadores sociales, psicólogos), como de los beneficiarios de los mismos (padres de familia, tutores, niños, niñas y adolescentes o querellantes adhesivos); constituyen el orden institucional que determina las condiciones de las experiencias que cotidianamente viven los usuarios.

Cuando un niño, niña o adolescente –NNA- entra en contacto con el sistema de protección, existe una serie de acciones, que se encuentran legislados tanto en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia como en la normativa específica dentro de la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia.

Las instrucciones en el Ministerio Público, buscan asegurar que el –NNA- sea protegido del presunto perpetrador y dar seguimiento hasta conseguir una condena para el victimario. Sin embargo, las cifras en el contexto institucional evidencian la brecha entre el discurso y la realidad. Según Nómada. (Nómada, 2019)

Del cien por cien de denuncias de abuso recibidas en el Ministerio Público, solo un 20.38 %terminaron en casos abiertos en el Organismo Judicial... Y del cien por cien de estas mismas denuncias, solo el 7.52 % concluyeron en sentencias. El 5.5 % en sentencias condenatorias y el 2.02 % en absolutorias.

Para activar el sistema se debe realizar por medio de una denuncia al sistema. En las instrucciones emitidas en el Protocolo para la Atención de la Niñez y Adolescencia Víctimas Directas y Colaterales se especifica que:

El personal de la Fiscalía en coordinación con la Oficina de Atención a la Víctima deberá asegurarse que los niños víctimas sean escuchados y puedan expresarse libremente en cuanto a sus opiniones, preocupaciones y temores en torno a su participación en el proceso asegurándose que éstos sean tomados en cuenta. (Ministerio Público, Guatemala, 2014)

La voz de los niños o niñas, en algunos no se toma en cuenta en el proceso, debido a que se toman decisiones pensando que “es la mejor opción para el –NNA-. Esto se puede evidenciar cuando un niño pide ser reintegrado con un familiar cercano, pero por temor que vuelva a ser violentado en sus derechos, se busca otro recurso idóneo.

2.1 Procedimientos de práctica

Están constituidos por los procedimientos que debe seguir cada institución en su intervención. Lo que caracteriza estos estándares es su proceso de consistencia, independientemente de los distintos lugares donde se lleva a cabo la protección de los niños, niñas y adolescentes. Como lo refiere Parada, (2011). Estos “estándares necesitan ser consistentes e independientes del profesional que los implementa, así como de la disciplina de conocimiento (psicología, abogado o trabajador social). Estos estándares permiten el desarrollo e implementación de legislaciones que regulan los distintos organismos encargados de proteger los derechos de NNA”. (p.19)

Para ello se tomó en cuenta la opinión de los entrevistados, contrastándolos con las observaciones llevadas a cabo en la Fiscalía de la Niñez del Ministerio Público, se constató que para el actuar de cada profesional, se cuenta con un Compendio de Acuerdos e Instrucciones sobre la Atención Victimológica el Manual de Atención y Referencia a Víctimas de Delito en las Redes de Derivación, así como las Rutas de Atención a Víctimas de Violencia Sexual y/o Maltrato Contra Personas Menores de Edad, en el Ministerio Público a Nivel Nacional, estos documentos los tienen en físico los profesionales de la fiscalía.

El modelo de intervención de Trabajo Social es de atención en crisis, que se encuentra descrito en Rutas de Atención a Víctimas de Violencia Sexual y/o Maltrato Contra Personas Menores de Edad, en el Ministerio Público a Nivel Nacional, asimismo se especifican las funciones y su intervención en la atención a la víctima que se encuentran en Compendio de Acuerdos e Instrucciones sobre la Atención Victimológica, específicamente en el Protocolo para la Atención de la Niñez y Adolescencia Víctimas Directas y Colaterales.

Este último explica detalladamente cada uno de los tipos de violencia que puede sufrir el NNA, en el Capítulo II, se especifica las entrevistas realizadas a los NNA debe estar a cargo de profesionales de Psicología que atendiendo a los procesos deben de adecuar las preguntas según la edad y el nivel de madurez del NNA.

2.2 Estándares de práctica

En este punto, se entiende como estándares de práctica a la serie de pasos que se debe seguir dentro de la institución. Este proceso debe tener una consistencia referente a la protección de la niñez y adolescencia. Estos estándares permiten el desarrollo e implementación de legislaciones que regulan las distintas acciones con el fin de no revictimizar al NNA.

Referente a las prácticas que realizan las personas entrevistadas tanto en el Ministerio Público, el Juzgado de la Niñez y Adolescencia y la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia, se constató que las practicas realizadas, provienen de los diferentes protocolos para la atención de los NNA, que son resultado de acciones interinstitucionales que responden a lo establecido en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.

Asimismo, mencionan que, aunque no hay acciones que contempla el protocolo, ellos utilizan su criterio personal y profesional para actuar o delegar funciones, evitando la revictimización de los derechos de la niñez y adolescencia vulnerada. Los profesionales, coinciden que “se tiene protocolos de actuación que van desde el abuso físico o psicológico hasta los protocolos más especiales como lo es el Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia Sexual y Trata de Personas” en donde cada institución tiene protocolos que respetar cada uno de ellos. Sin embargo, no se observa los protocolos, manuales o las instrucciones que tienen como referencias para realizar y fortalecer los procesos de investigación.

Cuentan con una guía de entrevista socioeconómica construida desde la perspectiva de Trabajo Social, que es complementada por una visita domiciliaria, la realización del informe social y en algunos casos diligencias que complementen la investigación, para determinar el grado de riesgo que tienen los NNA en su entorno.

Quando el fiscal auxiliar, solicita por medio de un oficio que se realice la investigación social, se realiza la entrevista tanto a los padres o tutores del NNA como al mismo agraviado, siempre tomando en cuenta que no se puede revictimizar al NNA durante el proceso, para ello contamos con una copia del expediente previo junto con la entrevista psicológica para no caer en repreguntar cuestiones que ya han sido cuestionadas por otros profesionales. Al momento de hacer la visita domiciliar, no solo tomamos en cuenta la vivienda y sus condiciones de vida, sino que vamos más allá, para ello debemos de desarrollar la técnica de la observación y además entrevistar a las personas que viven alrededor del NNA como vecinos, miembros del Consejo Comunitario de Desarrollo o a los representantes de los Comités Únicos de Barrio, con la finalidad de tener la información completa de la situación de niño, niña o adolescente que ha sido o se presume que fue víctima de alguna violación en sus Derechos Humanos. (Trabajadora Social, 2018)

Esto proceso responde a los manuales de acción que cuenta la institución, los mismos se encuentran en cada una de las oficinas de la fiscalía en donde también los profesionales pueden acceder de manera electrónica o solicitándolos en físico a las unidades correspondientes. Asimismo, afirman que cuentan con un compendio de leyes en la materia que aportan al conocimiento de los profesionales para actuar bajo ley.

En el caso de los expedientes, constituyen la base fundamental en la investigación del delito, los que dan pautas para determinar las acciones a desarrollar de acuerdo a las necesidades de los usuarios como del personal. Cada profesional cuenta con un formato o manual de procedimientos que le permite prestar un mejor servicio.

Específicamente en el Ministerio Público, se cuenta con el Modelo de Atención Integral para las Víctimas del Delito y la ruta básica de atención integral para brindar una mejor atención a las víctimas de violencia contra la mujer, víctimas sexuales, maltrato contra personas menores de edad y con discapacidad. Mismas que se remiten a las diferentes oficinas de la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia por medio de un informe donde se toma la denuncia. Es importante señalar que este proceso hace que sea más eficiente la atención.

Con relación a que se puede encontrar en un expediente, afirmaron: ... primero se puede encontrar la denuncia de la víctima que se tomó previamente, sea por la Policía Nacional Civil, Procuraduría General de la Nación, por algún profesional que labore en Organizaciones de Sociedad Civil en materia de protección de niños niñas y adolescencia, del padre o tutor del agraviado y en casos muy específicos del mismo agraviado, estos son presentados en la Oficina de Atención Permanente, en adelante –OAP- y el Modelo de Atención a la Víctima, en adelante –MAI- quienes toman la denuncia y se procede a remitir el caso a las diferentes oficinas de la Fiscalía, luego se recaba documentos de la víctima y del victimario y conforme las entrevistas realizadas por la psicóloga, evidencias obtenidas por el auxiliar fiscal, peritajes del INACIF y el informe social.

Los estándares se encuentran dentro de los siguientes protocolos:

1. Protocolo de Atención Integral a Víctimas del Delito.
2. Protocolo para la Atención de la Niñez y Adolescencia Víctimas Directas y Colaterales.
3. El Protocolo para la Atención a Víctimas de Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual y el Pudor en las Oficinas de Atención a la Víctima.
4. Reglamento para Uso de Cámara Gesell dentro del proceso penal.
5. Instrucción General para la Atención y Persecución Penal de Delitos cometidos en contra de la Niñez y Adolescencia.
6. Rutas de atención a víctimas de violencia sexual y/o maltrato contra personas menores de edad, en el Ministerio Público a nivel nacional.
7. Compendio de acuerdos e instrucciones sobre la atención victimológica, específicamente en el protocolo para la Atención de la Niñez y Adolescencia Víctimas Directas y Colaterales.

2.3 Estándares de práctica de investigación

Los estándares utilizados en la práctica de investigación están determinados por la actuación y la naturaleza de cada profesión y los protocolos de atención están íntimamente ligados a este proceso. En el caso específico de los profesionales de Trabajo Social, el proceso de investigación es parte de la fase preparatoria y la información recabada en el terreno complementa el proceso legal para la toma de decisiones que corresponde al auxiliar fiscal. De manera complementaria la investigación permite detectar otras fuentes de violencia que pueda sufrir el -NNA- agraviado.

Es importante resaltar que la información recabada por el profesional de Trabajo Social, como el de Psicología, es determinante para el proceso de investigación, porque complementan la información de contexto social y económico, asimismo, la información psicosocial de la víctima y el círculo próximo de la familia. Sin embargo, dentro de la etapa intermedia o preparatoria no participa directamente en la toma de decisiones, solo en casos que el juez lo determine o porque tiene dudas en el informe social.

Por su parte el fiscal auxiliar se encuentra involucrado en todo el proceso de investigación que es reforzado por el área jurídica legal. En el caso de ser abogados de instituciones como la Procuraduría General de la Nación o profesionales de organizaciones no gubernamentales, se encuentran en todo el proceso hasta tener un dictamen por parte del juez; ellos se constituyen como querellantes adhesivos. Los profesionales de atención médica, se involucran en el proceso para entrevistar a la víctima y realizan los exámenes que puedan verificar la veracidad de los hechos planteados, buscan evidencias físicas de la presencia o ausencia de lo declarado por el -NNA- .

Al entrevistar a la trabajadora social con relación a ¿Cuál es el procedimiento que realizan para hacer una visita domiciliaria? responde que:

Lo primero que hacemos es leer el expediente detenidamente para tener una panorámica de lo que deseamos investigar, programamos la visita y si sabemos que en esa comunidad es catalogada como “zona roja” aunque debemos decir que en nuestro país la gran mayoría de zonas de donde provienen los sujetos de atención, son calificadas como zonas rojas, pero en donde sabemos que no podemos acceder, realizamos coordinaciones con los agentes de seguridad para poder ingresar a esa comunidad. Luego nos presentamos con la familia y exploramos todos los ambientes de la casa y platicamos con los miembros que la habitan, por otra parte, al salir de la vivienda se realiza investigación con fuentes colaterales: tortillerías, tiendas o conversamos con vecinos para indagar sobre la

situación de la familia y sobretodo establecer sí concuerda lo argumentado por la familia con la información brindada por los vecinos.

Al tener toda la información, por medio de un informe social, determinamos si hay un abuso o si tenemos indicios que sea víctima de violencia. Es importante tomar en cuenta, que desde que se creó la Fiscalía hay casos que debemos atender que fueron denunciados desde hace diez años y esto se debe a que no se contaba con el recurso humano para realizar la investigación. Dicho esto, se clasifica el caso por las siguientes categorías que determinan los procesos de investigación en la fiscalía:

1. La solicitud del auxiliar fiscal para realizar la investigación.
2. Si el tipo de violencia, que tuvo la víctima fue recientemente.
3. Tipo de riesgo que corre la víctima desde el momento que fue violada en el derecho a la protección.
4. Protección que requiera el NNA.

Tanto en el Ministerio Público como en el Organismo Judicial hay modelos de acción social para los profesionales de Trabajo Social, en lo que respecta a su función principal es realizar la entrevista social, que es asignada por un agente fiscal en el caso del Ministerio Público y por el juez competente en el Organismo Judicial, las profesionales realizan las entrevistas que se especifican en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Oficinas de Atención a la Víctima de las Fiscalías Distritales y Municipales, Capítulo IV Funciones, Art. 13 Funciones del Área Social:

Son funciones del área social las siguientes:

- a) Prestar atención social a las víctimas del delito, conforme los protocolos predefinidos.
- b) Facilitar a la víctima el acceso a instituciones que pueden ayudarle en su rehabilitación social, orientándola sobre los servicios que ofrecen; en casos calificados, efectuar acompañamiento.
- c) Realizar a solicitud de los fiscales los estudios pertinentes para elaborar informes socioeconómicos de las víctimas de delito, conforme el formato establecido.
- d) Mantener actualizado el listado de las instituciones que conforman la red de derivaciones del área de Trabajo Social y promover la incorporación de más entidades.

e) Llevar registro y control de los casos atendidos en el sistema informático de la Oficina de Atención a la Víctima, de conformidad con los formatos aprobados.

f) Presentar informes mensuales de las actividades realizadas en materia de atención social y otros logros al coordinar a la Oficina de Atención a la Víctima.

g) Apoyar el trabajo multidisciplinario de la Oficina de Atención a la Víctima, colaborando en las actividades de sensibilización e información que le sean asignadas por la Dirección de Atención a la Víctima.

h) Realizar otras funciones relacionadas con la naturaleza del área. (Ministerio Público, Guatemala, 2014)

Estas funciones se complementan con el Protocolo para la atención a víctimas de delitos contra la libertad y seguridad sexual, y el pudor en las Oficinas de Atención a la Víctima, Capítulo III, Atención Médica, Psicológica y Social.

a) **Consecuencias sociales.** Así como no hay una víctima típica, desde el punto de vista social, tampoco hay una reacción típica a la violencia sexual. Las consecuencias sociales pueden ser diversas; variando considerablemente de persona a persona, limitando el desarrollo integral como persona, familia y sociedad. En términos generales el abuso sexual debe prevenirse y sospecharse en personas que presentan problemas de salud y conductas negativas.

b) Los factores del ambiente social como:

- Las condiciones de educación y analfabetismo.
- El empleo y desempleo.
- La vivienda y callejización.
- Jugador apostador; el uso y abuso de tabaco, alcohol y otras drogas.
- Condiciones económicas discriminación étnica racial y los estilos de vida.
- La inactividad o excesiva actividad física y mental guardan relación con las conductas sexuales de alto riesgo.

2.4 Abordaje social

La trabajadora social o el encargado de la Oficina de Atención a la Víctima tomarán en cuenta estos procedimientos:

- Realizar referencias a instituciones que forman parte de la Red de Derivación que atienden víctimas de violencia sexual.
- Ofrecer los servicios necesarios y adecuados a la víctima de acuerdo a su caso.
- Dar seguimiento evolutivo a la atención mediante la revisión de las referencias y contrareferencias.
- Cuando la víctima no cuente en el momento de la denuncia con el apoyo familiar se deberá preguntar si necesita contactar algún familiar cercano y realizar el contacto; efectuar la detección de otro familiar cercano. (Ministerio Público, Guatemala, 2014)

En el área legal por su parte el profesional del área legal alude al proceso de investigar como acciones que buscan “reforzar” el caso desde un punto de vista legal, ya sea para acusar o defender una determinada situación.

Para el profesional del área de la salud y salud mental la investigación se refiere al proceso de entrevistar al NNA y verificar la veracidad de los hechos planteados, busca evidencias físicas de la presencia o ausencia de lo declarado por el NNA. Específicamente el profesional de Psicología dentro de la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia tiene las siguientes funciones:

- Manejo de la crisis emocional
- Fortalecer la autoestima.
- Fortalecer los recursos personas que tiene la víctima.
- Reafirmar, reforzar o estimula según sea el caso a que la víctima sostenga la denuncia.
- Realizar la evaluación del estado emocional de la víctima.
- Determinar si existe riesgo de suicidio.
- Establecer si necesita apoyo psiquiátrico, por trastorno mental o por apoyo farmacológico.
- Evaluar actitudes y sentimientos de la familia hacia el problema de la víctima, detectar si algún miembro de la familia como consecuencia del problema necesita ser atendido individualmente.
- Evaluar las reacciones que la comunidad tiene en cuanto a la problemática de la víctima, para determinar el tipo de apoyo.
- Orientar a la familia acerca de cómo enfrentar el problema y cómo deben apoyar a la víctima para lograr su recuperación.

Por su parte los profesionales de la medicina están obligados a brindar información clara y completa a la víctima acerca de sus derechos sobre su salud, así como las

consecuencias de salud, a causa de la agresión, facilitando la expresión de sus sentimientos y proporcionando mensajes positivos.

Para ello debe tomar en cuenta lo siguiente:

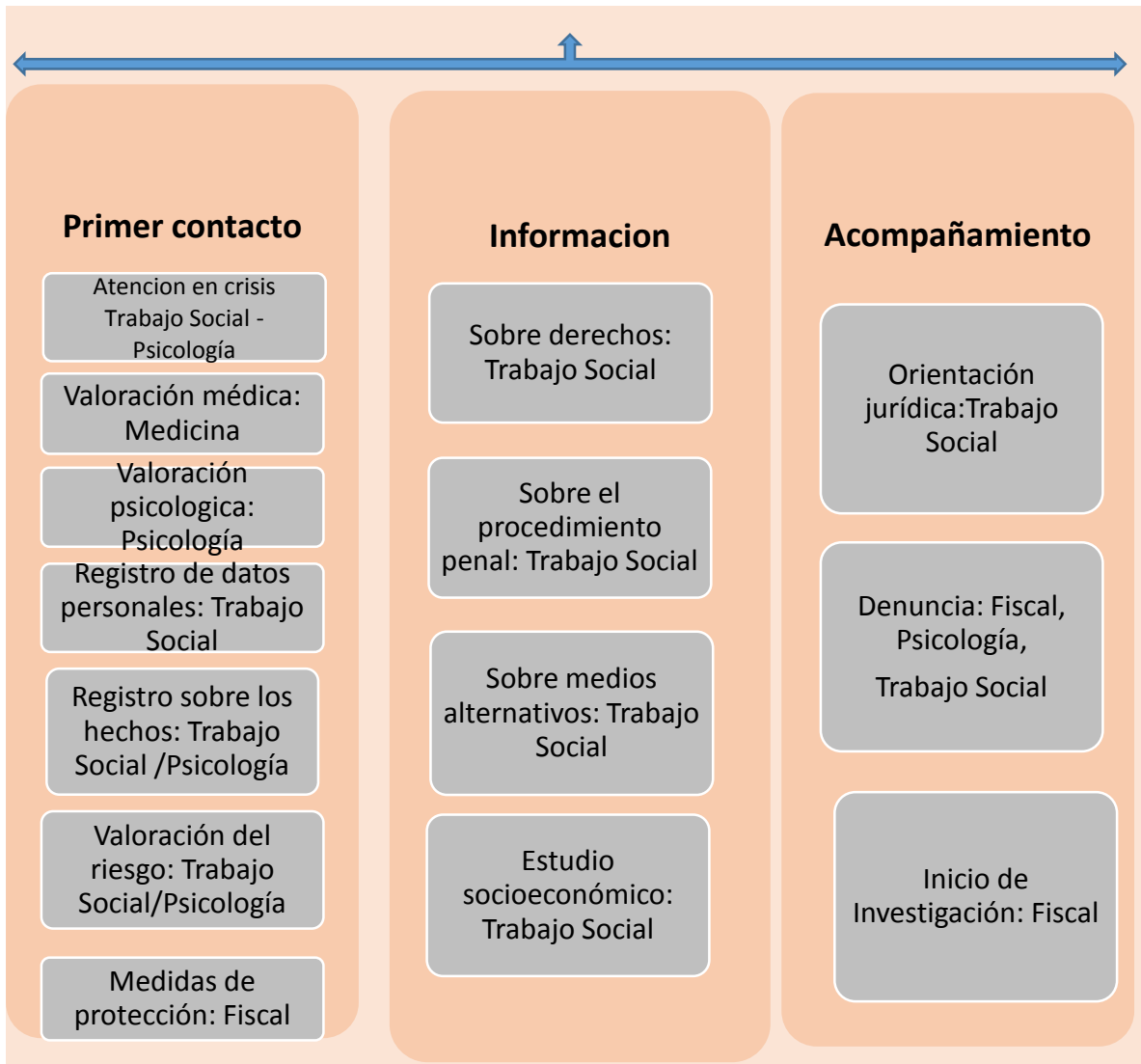
- Consecuencia física: mediante una evaluación rápida si hay riesgo vital.
- Historia clínica: debe establecer por medio de una entrevista que permita evaluar la gravedad del trauma para proponer el tratamiento adecuado y ofrecer prevención de las complicaciones.
- Dar un tratamiento preventivo, si fue víctima de violencia sexual debe referirla a los hospitales nacionales.

Por su parte los fiscales tienen la función de:

- Definir las hipótesis, estrategia del caso y diseñar las instrucciones para la investigación.
- Coordinar las reuniones de 24 y 72 horas con los investigadores y demás personal para la atención de los casos que se reciban durante los turnos correspondientes.
- Elaborar un plan de investigación en un plazo que no exceda las 72 horas.
- Asignar las tareas a los investigadores indicando plazos y datos específicamente relevantes a obtener.
- Desarrollar acciones de investigación e intervención judicial.
- Formular las solicitudes judiciales oportunas y expeditas de control judicial, allanamientos, aprehensiones, entre otros.
- Coordinar con la Policía Nacional Civil, la Dirección General de Investigación Criminal -DICRI- de aquí en adelante, Procuraduría General de la Nación entre otras instituciones.
- Documentar las diligencias de la investigación.
- Resguardar las evidencias

Secuencia de acciones para la atención integral a víctimas de delitos

No más de 24 horas, entre el primer contacto y el inicio de la investigación



Fuente: Elaboración propia, Figura 3. Secuencia de acciones la atención integral de víctimas de delito.

2.5 Puntos de entrada al sistema

En la figura 3, se presenta cómo funciona el proceso de protección especial en víctimas de violencia, abuso o explotación sexual que inicia con la denuncia correspondiente. Es importante resaltar que cada una de las entidades tanto gubernamentales como de sociedad civil, deben realizar coordinación para agilizar el proceso. Dentro de la ruta de actuación se inicia de la siguiente manera:

La denuncia es el acto mediante el cual la persona agraviada en sus derechos, pone en conocimiento de la autoridad, para que se active el aparato procesal; puede ser realizada por diferentes vías, entre ellas: por medio de la Policía Nacional Civil, por la Procuraduría

de la Niñez y Adolescencia de la PGN, Sistema de Salud, Organizaciones de Sociedad Civil, por denuncia anónima o por denuncia realizada por los padres o tutores de la víctima, en otros casos puede ser hasta de la misma víctima. Lo anterior brinda una gama de alternativas a los usuarios para iniciar con el proceso de denuncia. Todas las denuncias se realizan en la Oficina de Atención Permanente –OAP- de aquí en adelante y el Modelo de Atención Integral –MAI- de aquí en adelante.

Tomando en cuenta que existe un marco de responsabilidad establecido para atender las denuncias, estas instituciones deberían funcionar para que la denuncia sea procesada adecuadamente, sin embargo, lo que para los profesionales entrevistados es una oportunidad de múltiples vías de entrada a la protección especial para la atención del delito, para las usuarias se convierte en un proceso con más dificultades porque desde el primer punto de ingreso al sistema tienen que invertir tiempo, dinero y exponer los datos con relación al problema que vive las familias en un hecho de tal magnitud.

2.6 Ruta de atención de víctimas de violencia sexual y o maltrato contra personas menores de edad en la Oficina de Atención Permanente

Cuando el Ministerio Público es puesto al tanto de una denuncia de abuso sexual infantil, lo primero que procede es poner al niño, niña o adolescente a disposición de las autoridades para que, en una sola ronda de exámenes, se recabe la evidencia rutinaria que se necesita en este tipo de casos. Mediante la Unidad de turno de Atención a la Víctima, se toma la declaración del niño, niña o adolescente; también es evaluado por un médico forense y se le entrevista por parte de la psicóloga de dicha unidad personal, se observa si la víctima se encuentra estable física o emocionalmente. En caso de estar inestable, se coordina con la Oficina de Atención a la Víctima para trasladarlo a la red hospitalaria nacional, para que reciba atención médica. Si es en horario inhábil, se coordina con personal del MP, PNC o cuerpos de bomberos para trasladarlo.

En caso de ser víctima de violencia sexual y ocurrió en un período de 72 horas que se debe trasladar a la red hospitalaria para aplicarle el kit de medicamentos de emergencia que consiste en antirretrovirales, anticoncepción de emergencia, antibióticos y vacunas.

Si la denuncia por violencia sexual fue puesta después de las 72 horas, se debe trasladar a la víctima a la red hospitalaria nacional más cercana para recibir la atención médica y psicológica.

Se recibe la denuncia en la OAP quien se encarga de notificar al personal de turno en este caso de la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia para que continúe con las diligencias de investigación.

Si se encuentra estable la víctima, se coordina con el personal de psicología o de trabajo social, para que se brinde el acompañamiento necesario.

Por ser niños, niñas y adolescentes se debe comunicar el caso a la Procuraduría General de la Nación (PGN) para que se apersona en el hospital, luego proporcionará copia de la denuncia a dicha institución. Si no existiera presencia de la PGN en el lugar, el personal fiscal podrá tomar la declaración de la víctima y realizar las investigaciones correspondientes, con fundamento en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, artículos 213 y 241 del Código Procesal Penal, y artículos 3 y 12 de la Convención de los Derechos del Niño.

Con la solicitud del fiscal, la profesional del Psicología realizará el informe psicológico posterior a la entrevista realizada y su evaluación.

El personal fiscal solicita la evaluación médico-forense al INACIF.

El personal fiscal refiere a la víctima al INACIF, para la evaluación médico-forense.

El personal de la OAV refiere y da seguimiento a la atención de la víctima en las redes de derivación que coordina el MP. (Ministerio Público, 2017)

2.7 Ruta de atención a víctimas de violencia sexual y/o maltrato contra personas menores de edad en el Modelos de Atención Integral -MAI-

En el caso del MAI, al momento de presentarse la denuncia, el personal del MAI, atiende a la víctima, si necesita apoyo se atiende en la clínica médica de la oficina, hasta que se encuentre estable para toma la denuncia. En caso que se requiera hospitalización se coordina el traslado a la red hospitalaria luego el personal fiscal se encargará de darle seguimiento al caso.

En caso de ser víctima de violencia sexual y ocurrió en un período de 72 horas que se debe trasladar a la red hospitalaria para aplicarle el kit de medicamentos de emergencia que consiste en antirretrovirales, anticoncepción de emergencia, antibióticos y vacunas.

Si la denuncia por violencia sexual fue puesta después de las 72 horas, se debe trasladar a la víctima a la red hospitalaria nacional más cercana para recibir la atención médica y psicológica.

Por ser un niño, niña o adolescente, el personal fiscal debe comunicarse con PGN para hacerle conocimiento del caso. En caso de no existir PGN en el lugar, el personal fiscal junto con el equipo multidisciplinario tomará la declaración y realizar las investigaciones correspondientes.

Si la víctima se encuentra inestable emocionalmente, será atendida por los profesionales de Psicología de la –OAV- o de la Fiscalía de la Niñez. Luego se procede a tomar la declaración en la cámara Gesell en donde se encuentra un profesional de Psicología, al otro lado de la sala se encuentran los fiscales, representantes de PGN, padres o tutores, juez competente. En la entrevista se debe tener presente (Escena del crimen, protección de la víctima, testimonial en el lugar de los hechos, etc.).

Luego se debe realizar el informe psicológico con objetivo de atención o con objetivo de evaluación.

Se refiere a la víctima al INACIF, para la evaluación médico-forense.

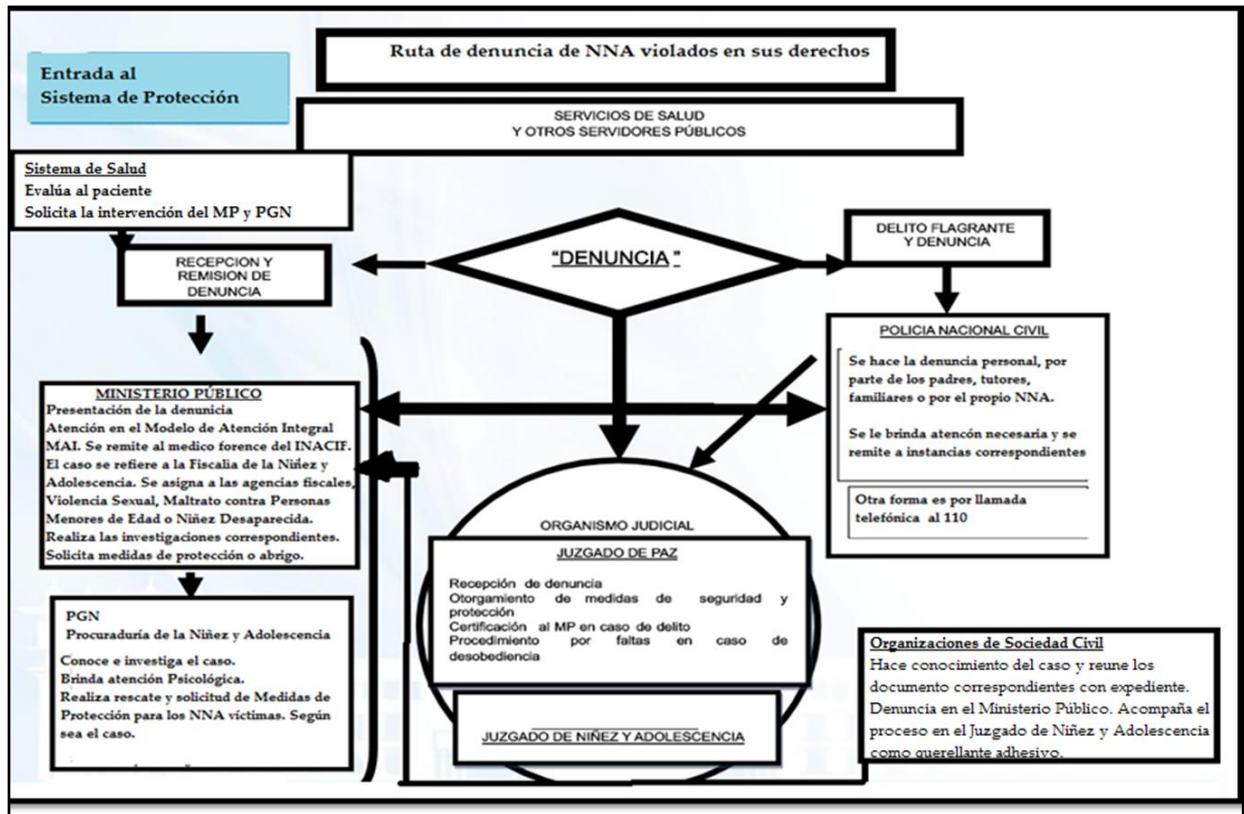
El personal de Psicología, Trabajo Social o Medicina, acompaña a la víctima al INACIF.

Los fiscales coordinan con la División Especializada en Investigación Criminal (DEIC) y Dirección de Investigaciones Criminalísticas (DICRI) para que realicen las diligencias de investigación correspondientes.

El profesional de Psicología de la Fiscalía de la Niñez puede referir el caso a una organización o institución de la Red de Derivación local y da seguimiento a la atención. En el caso que la denuncia se hubiese realizado en la red hospitalaria, la información debe ser compartida en la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia para su seguimiento (Ministerio Público, 2017), desde el Modelo de Atención a la Víctima –MAI-, en donde se toma la denuncia correspondiente y los datos generales de la víctima, el o la denunciante y el agresor, así como las circunstancias de los hechos.

Es importante resaltar que el usuario tiene más de un expediente abierto en las instituciones donde fue atendido, por ejemplo, un expediente en el Ministerio Público, un expediente en el Juzgado de Niñez y Adolescencia, un expediente para la organización de sociedad civil, un expediente en PGN y un expediente si fuese el caso en la Secretaría de Bienestar Social. Para armar cada uno de los expedientes en la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia, se involucran los agentes fiscales de turno en el –MAI-, asimismo, profesionales que se involucran en el tema como los son los delgados de la Procuraduría General de la Nación, investigadores de la -DICRI- y los investigadores de la Dirección Criminal de la PNC quienes son especializados en el tema de delitos sexuales. De esta misma cuenta entre instituciones comparten la información para complementar cada uno de los expedientes.

Para derivar los casos de los NNA y sus familias, se hace por medio de los profesionales de Trabajo Social con autorización de las autoridades competentes. En la mayoría de casos atendidos, es por medio de la Policía Nacional Civil así como denuncias anónimas realizadas por medio de la línea 110 de la PNC. En el Ministerio Público también se puede hacer las denuncias vía electrónica. A continuación se presenta la figura 4 en la cual se puede mostrar de manera gráfica el proceso para ingresar al sistema de protección.



Fuente: Elaboración Propia, Figura 4. Puntos de entrada al Sistema de Protección.

2.8 Espacios de detección

A continuación, se presenta el análisis de los diferentes espacios de detección más comunes donde se visibiliza la vulneración de los derechos de la niñez y adolescencia que han permanecido o permanecen ocultos o disimulados en las instituciones de protección.

2.9 Centros educativos

A nivel nacional, las escuelas son una fuente de formación sistemática e información sobre temas de prevención de delitos en contra de la niñez y adolescencia, en donde

organizaciones de sociedad civil como instituciones del Estado, se encargan de brindar talleres, charlas informativas y de sensibilización tanto a estudiantes, padres de familia y maestros y maestras, con la finalidad de indicarles a dónde acudir en caso de sufrir algún tipo de violencia o negligencia. Sin embargo, hay comunidades lejanas, especialmente en el área rural, donde este tipo de información es inaccesible.

Es importante resaltar que desde la escuela se puede detectar el abuso psicológico, físico y sexual hacia la niñez y adolescencia, pero en algunos casos, los docentes prefieren no denunciar por temor a represalias por parte de los abusadores o por la propia familia.

Sin embargo, para los funcionarios del sistema de protección, los centros educativos también constituyen una pieza importante en el tema de la investigación referente a la vulneración de los derechos de los NNA que asisten a los centros escolares, como lo expresan los funcionarios entrevistados: “Las escuelas o colegios son fundamentales para nosotros, porque aquí nosotros vamos a preguntar cómo se comporta el niño, niña o adolescente, qué cambios tuvo o cómo se comportan los padres de familia con ellos, así como el rendimiento escolar entre otros”. (Trabajadora Social, 2018)

En la actualidad, el *bullying* o acoso escolar, es un problema que se empieza a evidenciar, presenta mayores denuncias por parte de los padres de familia debido a que en esta época, los niños y niñas, son víctimas de este tipo de violencia y en algunos casos hasta los propios docentes participan en esta práctica.

En una publicación realizada por (Orozco, 2015) explica la violencia escolar destacando que:

76 de cada cien estudiantes del nivel medio tienen temor a ser víctimas de violencia o delincuencia en la escuela. Además, 16 de cien alumnos de primaria sufren acoso sexual, y lo mismo ocurre en 18 de cada cien de los niveles básico y diversificado.

Aunque se creía que el acoso escolar o *bullying* era el principal problema en la escuela, la encuesta refleja que 14 de cien estudiantes de primaria y nivel medio lo sufren; en cambio, 20 de cien en la primaria son víctimas de violencia de parte de los docentes, y la cifra es de 30 en los escolares de mayor edad. (Párr. 2)

Otro de los casos que se pueden apreciar es que en algunos casos discriminan a los NNA por sus manifestaciones desde la diversidad sexual o por sus rasgos físicos. En el caso de las niñas y adolescentes embarazadas, sufren una doble discriminación, en

algunos casos las hostigan hasta provocar que abandonen sus estudios, violentándoles el derecho a la educación, y la no aplicación de los principios que rigen los instrumentos de protección de la niñez y adolescencia:

Interés superior del niño: Consagrado en el artículo 3 de la Convención Sobre los Derechos del Niño, mediante el cual debe tomarse en cuenta primordialmente el bienestar del niño, niña o adolescente al momento de que cualquier persona ante cualquier instancia, judicial o administrativa, deba tomar una decisión que le concierna.

No discriminación en cuanto al ejercicio de los derechos: Este principio se refiere al estado del niño libre de discriminación basada en género, raza, etnia u otra condición.

2.10 Sistema de Salud: Hospitales, centros de salud o clínicas privadas

El Sistema de Salud: red de hospitales, centros de salud, puestos de salud o clínicas privadas, son una fuente de identificación de casos de violencia. Al tener sospechas o detectan algún tipo de violencia, son ellos quienes están obligados a presentar la denuncia en las instancias correspondientes, como se explicaba anteriormente, es tan alta la estadística de violencia que en algunos de los hospitales nacionales se cuenta con fiscalías del Ministerio Público para atender dichos casos.

Los mismos, son procesados por los profesionales de Trabajo Social y Psicología quienes previo a elaborar un informe circunstanciado, se encargan de realizar la derivación del caso a las fiscalías del Ministerio Público. Cuando un niño, niña o adolescente, es abandonado en un hospital, centro de salud o clínica privada, se informa inmediatamente a PGN quienes se encargan de las diligencias correspondientes para garantizar los derechos de protección.

Estas instituciones también detectan a niñas y adolescentes embarazadas a temprana edad, que como contempla la ley deben de notificar a PGN y realizar las denuncias correspondientes sobre el caso de vulneración de sus derechos. En el proceso de protección estos juegan un papel importante en la protección de niños, niñas o adolescentes, ya que son los médicos quienes se encargan del estado de salud de ellos que se realizan especialmente en los hospitales públicos.

Para las audiencias, son los médicos los encargados de realizar los chequeos a los NNA que se encuentran en las casas hogares, luego realizan los informes certificados donde constatan el estado de salud del NNA. Al igual que las demás instituciones, ellos cuentan con un expediente del paciente para tener el registro de su estado médico.

2.11 Organizaciones no gubernamentales

Cuando las personas toman la iniciativa de acudir a las organizaciones no gubernamentales, regularmente se convierten estas organizaciones en querellantes adhesivos, quienes por sus propios medios atienden, investigan y denuncian los casos en donde los NNA son víctimas de violación de sus derechos. Estas instituciones tienen un expediente social del NNA, el cual consta de: informes sociales, psicológicos, médicos y pedagógicos. Así como registro electrónico en donde se ingresan los procedimientos y las actividades que se han realizado con el NNA.

Al llevar el caso sistemáticamente, realizan estudio de casos por medio de un equipo multidisciplinario que determina cuáles son las acciones que se deben de tomar para que proceda el caso y el mismo no tenga dificultades al momento de ser expuesto ante el juez competente.

2.12 El usuario en las instituciones de protección especial

La protección especial es el conjunto de acciones formuladas por el Estado y la sociedad, para garantizar a los niños, niñas y adolescentes amenazados o violados en sus derechos su recuperación física, psicológica y moral. El ingreso al sistema de protección en materia de protección especial desde la justicia penal, se da por derechos vulnerados o amenazados en niños, niñas y adolescentes menores de 18 años.

Cuando el agresor está en el núcleo familiar, se inicia el proceso de protección con la búsqueda de un recurso familiar idóneo, de no existir se remite a un hogar de abrigo y protección. El derecho a la protección puede darse cuando existe maltrato de los padres, violencia física o psicológica.

2.13 Usuario o sujeto de protección

Como usuario o sujeto de protección se entiende a toda persona que se acerca al sistema de protección de la niñez y adolescencia, para solicitar los servicios de las instituciones a manera de buscar solución a la problemática que les aqueja.

Se observó que en la mayoría de casos, los usuarios son en primer lugar: la madre, luego, padre, tutores, un familiar o un vecino quien acompaña al –NNA- violentado. También es importante reconocer a las instituciones o personas querellantes adhesivas o exclusivas que se constituyen en un valioso recurso para las víctimas.

Respecto a los temas de investigación e identificación del expediente del caso, se recaban todos los datos personales, documentos de la víctima y de quien se presenta con ellos a realizar la denuncia. En situaciones en que los NNA no cuenten con un familiar o tutor responsable en el proceso, se hace la solicitud del delegado de PGN para que represente al menor de edad.

Cuando se realizan las denuncias por medio de llamadas anónimas, solo se identifican como vecinos o amigos, en donde se abre el caso y se investiga la veracidad de la llamada. El principal usuario dentro del sistema de protección es el NNA víctima de algún tipo de violencia en sus derechos. Los padres, tutores o personas responsables son acompañantes. Por ello el sistema de protección debe centrar su atención en el interés superior del niño, niña o adolescente.

En la investigación social realizada por trabajadoras sociales de las instituciones involucradas, es importante entrevistar a vecinos y representantes comunitarios que constituyen una fuente fundamental para recabar datos importantes con relación con la condición socioeconómica y situación de los hechos, mismos que serán utilizados en los posteriores informes sociales, determinantes para la investigación de utilidad en el proceso ante el juez competente.

En la mayoría de casos los profesionales que integran el equipo de la fiscalía: médico forense, trabajador social y psicólogo, deben primero responder a una atención en crisis y brindarle los servicios necesarios a la víctima, luego de ello, recabar la información necesaria que será de importancia en la fiscalía, entrevistando a la víctima por medio de la cámara de Gesell, según el artículo 4. Reglamento para el uso de la Cámara Gesell dentro del proceso penal (Ministerio Público, Guatemala, 2014) explica que es:

Un área dividida en dos ambientes, en cuya parte divisoria existe una ventana denominada, ventana reflexiva. El área que cuenta con ventana reflexiva, será denominada sala de entrevista y será utilizada para el desarrollo de la diligencia. La otra área se denominará sala de observación y con ella se colocarán las personas que sean autorizadas a presenciar la diligencia. Las salas están conectadas por un sistema de intercomunicación y cada una está amueblada con mobiliario que varía dependiendo el objeto para el cual serán destinadas. (p.30)

Durante el proceso, se le informa a niño, niña o adolescente lo que está sucediendo, siempre y cuando tenga una edad apropiada para comprender dicha situación; en caso no comprenda porque presenta discapacidad, por edad, se le informa a los padres o representantes, del procedimiento que se realizará. Lo que en algunos casos desconocen

los usuarios es el proceso del caso y la duración del mismo. En casos que lo ameriten, se realizar derivaciones a la red de instituciones que integran el Consejo de la Niñez y Adolescencia.

Para los profesionales, la declaración del NNA es importante y no se celebra audiencia si este no se encuentra presente; en el caso de protección los actores dentro de la sala de audiencias son: el fiscal, un asistente en audiencia, representante o querellante adhesivo y los familiares. En la sala de circuito cerrado, se encuentra el NNA junto con el profesional de Psicología.

2.14 Agresor

El agresor dentro del caso aparece como el sujeto del cual se debe proteger al NNA. Siempre será considerado el responsable de perpetrar en contra de la víctima y por quien se debe proteger al menor de edad. El papel del presunto agresor, es interactuar durante el caso desde el proceso de aprehensión y es sujeto de investigación para determinar la situación de los hechos. En el proceso de judicial se separa de la víctima y se centra la atención en el sujeto de protección: la víctima.

Para los investigadores, el agresor, es una pieza clave dentro de la investigación, es importante resaltar que hasta que no se determine la culpabilidad, es presunto sindicado. Sin embargo, desde el discurso de los entrevistados el acusado es culpable y el sistema debe ratificar la culpabilidad, en sentencia condenatoria.

Para evitar el contacto con la víctima y el victimario, el Ministerio Público y las instituciones involucradas, deben coordinar acciones para que la víctima no tenga contacto alguno con el sindicado.

2.15 Tiempos de actuación del sistema

La estimación del tiempo en los procesos para la atención de la víctima varía, esto depende de la situación del caso, por el número de denuncias y la cantidad de casos a atender. Para tomar la denuncia puede tardar entre 30 a 60 minutos, para hacer las pruebas correspondientes no existe un tiempo estimado porque esto depende de la cooperación de la víctima. Las entrevistas tanto psicológicas como de Trabajo Social, pueden durar entre 15 minutos a dos o tres horas esto depende de lo que la víctima exprese y cuestiones que puedan surgir con la entrevista que no vulneren al NNA para contribuir en el proceso de investigación.

Los profesionales tienen conocimiento que los informes sociales, psicológicos y de salud, así como la declaración de las denuncias son urgentes para presentarlos al juez correspondiente, por ello tienen un lapso entre 24 a 72 horas para actuar y proteger a la víctima mientras dura el proceso. Esto puede variar del nivel de riesgo que presente la víctima. Un peritaje puede durar de una a tres horas, esto depende de situaciones que transcurran en el lugar de los hechos.

Luego de presentar el caso al juez correspondiente, se da tiempo de tres meses, para la próxima audiencia de conocimiento de hechos, existen casos que se programan la audiencia hasta por 6 meses o un año. Por ello hay casos que tienen hasta seis años en el proceso.

Cuando el juez da instrucciones a PGN para la búsqueda de un recurso idóneo y esta no se cumple, retarda los procesos por lo que se posterga la audiencia, violentando el principio de celeridad procesal.

Es importante resaltar, que los usuarios deben de movilizarse a las instancias correspondientes, que en algunos casos se encuentran dentro del edificio del Ministerio Público en el área metropolitana, ahora en el interior del país, en algunos casos deben de viajar hasta la ciudad capital para realizar dichos procedimientos., en virtud de que los métodos especiales están centralizados en la ciudad capital.

2.16 Clasificación de casos y conclusión de la intervención

Durante el proceso de observación, se logró evidenciar que, en el Ministerio Público, se clasifican los casos según el delito en donde cada agencia fiscal tiene la responsabilidad de ingresarlos a la base de datos de la institución. Las casas hogares por su parte clasifican los expedientes por el género, la edad y si son grupos de hermanos o no y además si son casos ambulatorios.

Se clasifica la información por el número de expediente. Cuando el caso se clasifica como cerrado se descarta de los documentos en seguimiento y se coloca en archivos especiales con el número de caso. Cuando el niño es nuevamente víctima de violencia se reabre el caso tanto en el MP y en el Juzgado de la Niñez y Adolescencia, pero si llega a otro hogar se realiza otro expediente. De manera que el niño, niña o adolescente tiene varios expedientes que burocratizan la atención y no reflejan garantías procesales mínimas, ya que no se encuentran totalmente apegadas al respeto de sus derechos y a la protección de su integridad física y emocional. Por el contrario, los procedimientos

actuales empleados por autoridades e instituciones se han encargado de volver al niño víctima una y otra vez.

2.17 Toma de decisiones

En la toma de decisiones se sigue la ruta de atención a la víctima la cual se encuentra plasmada en el protocolo de atención, cada profesional cuenta con una guía de entrevista si se considera que se debe profundizar se realizan las preguntas correspondientes. Asimismo, se toma en cuenta el tipo de violencia y dependiendo del tipo se realizan las preguntas pertinentes sin revictimizar al NNA.

Los profesionales involucrados, toman como base fundamental los acuerdos e instrucciones, así como los procesos y procedimientos establecidos en la legislación en relación a protección de los derechos vulnerados. Esto les permite tener actuaciones profesionales fundamentadas con fin de proponer medidas de reparación digna.

Los especialistas en derecho, como lo son los fiscales del MP, delegados de PGN y los jueces de instancia y de paz, así como los abogados de las organizaciones de sociedad civil; gestionan los recursos necesarios para la protección del niño o niña, y en otra línea de actuación fundamentan la investigación para llevar el proceso penal a tribunales y que el agresor tenga una sentencia condenatoria, por la acción realizada.

En el discurso institucional, las instituciones buscan que al NNA se le reparen los derechos vulnerados, sin embargo, en la práctica los procesos de reparación digna como establece la Ley de Protección Integral Niñez y Adolescencia, para la declaración de las víctimas debe considerar los principios de:

- No re victimización
- No discriminación
- Declaración en anticipo de prueba
- Declarar una sola vez

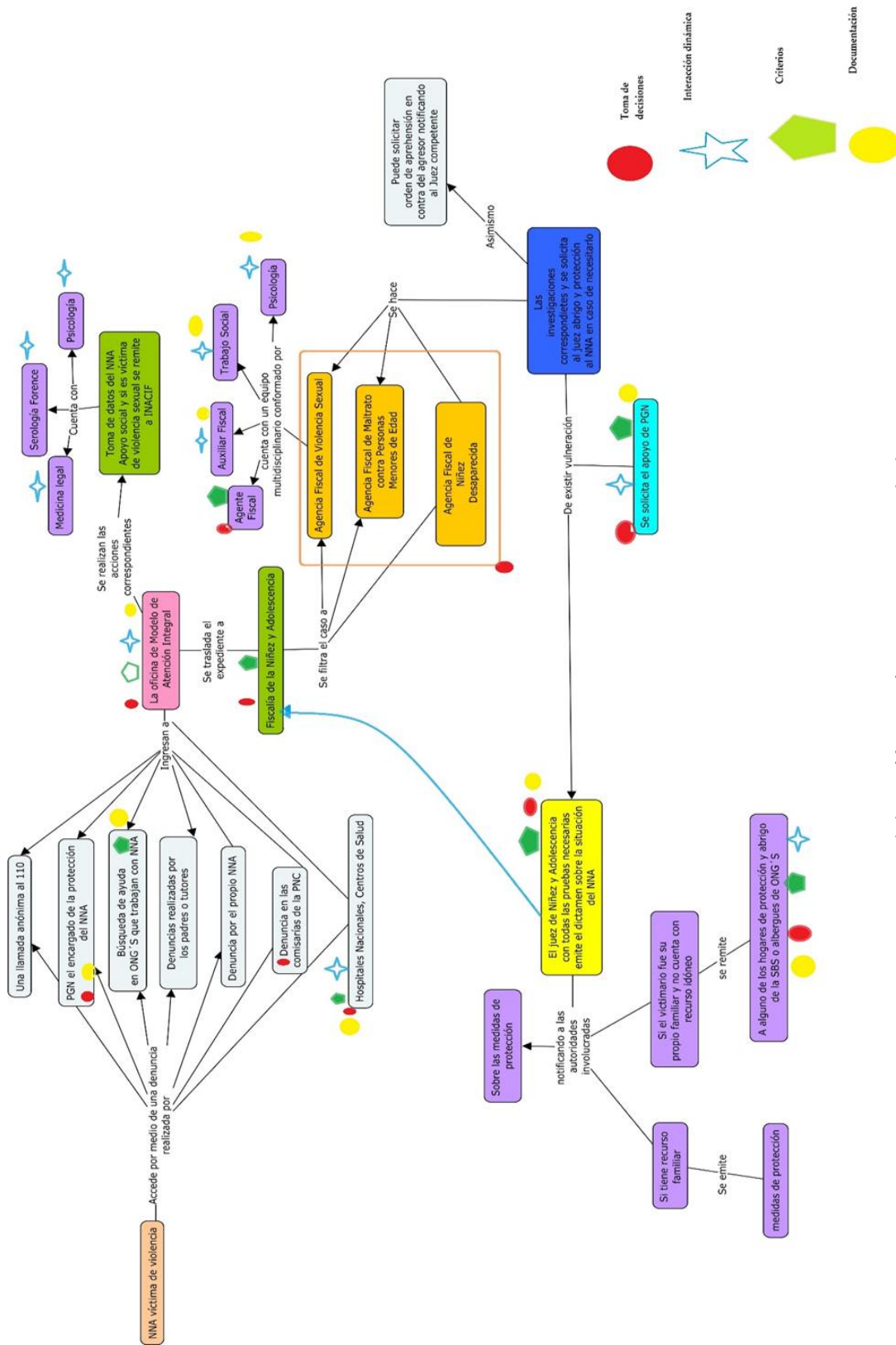
La confidencialidad y el profesionalismo al momento de que se atienden los casos se encuentran como una pieza fundamental dentro del proceso, ya que se realiza conforme al protocolo de atención en donde solo los profesionales conocen el caso a tratar y por seguridad del NNA no se revelan nombres ni lugares de procedencia de la víctima.

Al momento de realizar una investigación se procura no re victimizar al NNA, es por ello que teniendo la declaración de la víctima se realizan las notificaciones

correspondientes que las tienen a cargo la Fiscal de Agencia quien toma las decisiones de qué procede en el caso. La trabajadora social, luego de hacer su informe social puede hacer recomendaciones en el caso, pero será el juez competente quien determina si esa recomendación prosigue o se desestima.

En los centros de protección y abrigo los profesionales de Trabajo Social, Psicología y los educadores por medio de los directores de centros pueden tomar decisiones sobre el bienestar del NNA sin sobrepasar los límites dictaminados por el juez. Ya en esta parte, se puede observar que el NNA y el tutor responsable, juega un papel de espectador y que todas las acciones realizadas son realizadas por los profesionales. En algunos casos hay situaciones que son complejas de abordar, por lo que se realizan estudio de casos, en donde se involucran a profesionales de todas las ramas como trabajadores sociales, psicólogos, abogados y en algunos casos médicos para de esta manera tomar una decisión que al final será tomada por el abogado o por el juez competente.

Son los jueces quienes dictan las directrices del proceso y notificando a cada una de las partes involucradas sobre su decisión, en caso que el NNA se quede con el recurso familiar, éste tiene la obligación de cumplir con todos los requerimientos que se establezcan en la audiencia, caso contrario puede perder la tutela del menor de edad. Cuando se realizan terapia de padres, se deriva el caso a instituciones expertas en el tema, como por ejemplo el Departamento de atención y orientación especializada en niñez y adolescencia no institucionaliza y su familia -PROFAMI- que es una de las direcciones de la Secretaría de Bienestar Social en donde ellos se encargan de asistir a las terapias y sobretodo tener una mejor relación con los niños, niñas y adolescentes. En la siguiente figura se presenta el proceso dentro de las instituciones y la relación que tienen con el usuario en la toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia, Figura 5. Toma de decisiones.

En la figura anterior se puede observar ya de manera gráfica el proceso de atención al usuario dentro de las instituciones correspondientes. Los Círculos rojos muestran las instituciones que toman las decisiones en el caso. Las estrellas presentan la interacción que tienen los profesionales con el usuario y los profesionales de las instituciones. El Rombo muestra a las personas o instituciones que realizan los criterios a tomar sobre el NNA y la situación de violencia, por último, el círculo amarillo muestra el proceso de documentación del caso.

2.18 Proceso de priorización de casos

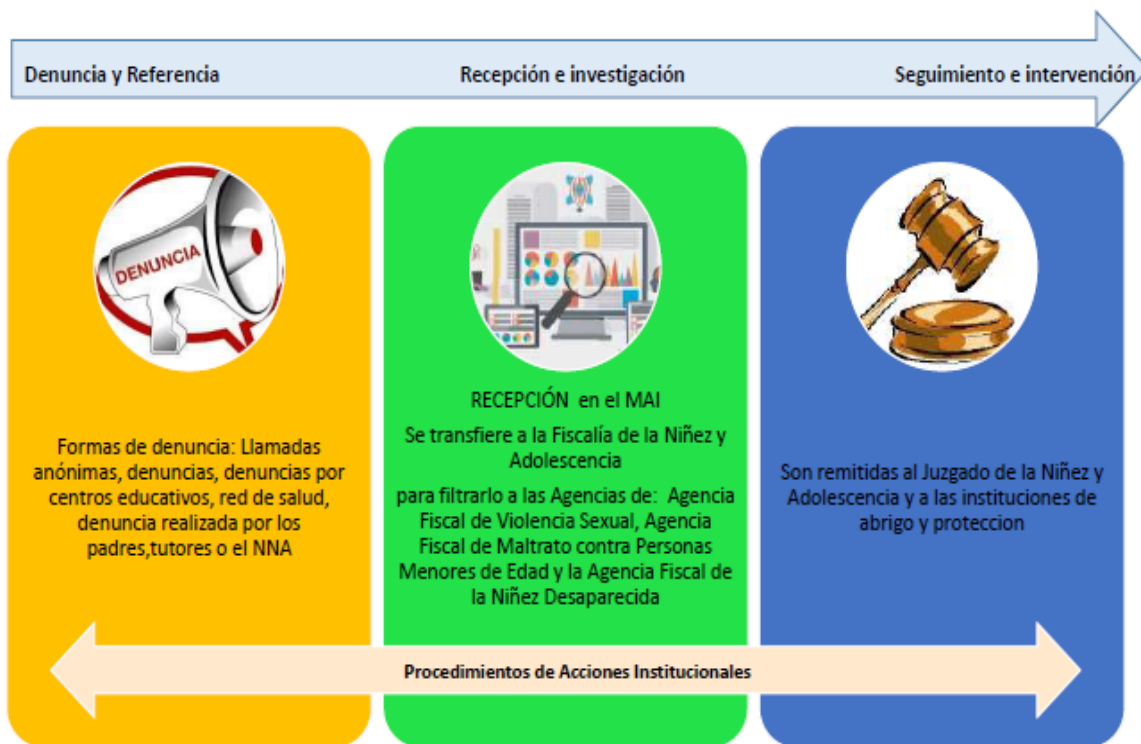
No existe, todo es igual (S/N, 2018) Algunos profesionales entrevistados respondieron que existe priorización de casos. Otros opinan que entre los factores que toman en cuenta para determinar el nivel de riesgo que corre una víctima están: el tiempo que se llevó desde el momento de los hechos hasta la colocación de la denuncia, el grado de abuso y la peligrosidad que tiene el agresor a volver a cometer el hecho en contra del NNA.

Para los profesionales involucrados en el sistema de protección, los casos catalogados como “graves” o que necesitan atención inmediata, son los que tienen que ver con abuso sexual o indicios que su vida corre peligro. Como “leves” puede ser negligencia o abandono. Para ello, no cuentan con clasificaciones específicas, pero por medio de su experiencia hacen referencia a los casos.

En el caso de los casos que son por abuso sexual o que se tiene indicios que la vida de la víctima corre peligro, en su mayoría son judicializados, a ellos hay que agregar los casos por trata de personas. Cuando son denuncias por negligencia se deriva el caso a instituciones como PGN o a las organizaciones de sociedad civil para que brinden el acompañamiento necesario. Esto basándose en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, así como en los protocolos de actuación.

Los profesionales de Psicología, medicina legal tanto del MP como del INACIF se enfocan en encontrar indicios o evidencias que el NNA fue violentado, y esto buscando (golpes, penetración, estado de ánimo, entre otras.)

En el caso que el caso haya sido un delito flagrante y no se cuente con el profesional de INACIF en ese momento, los encargados de recibir la denuncia en el MAI, son quienes brindan la atención en crisis y realizan la evaluación psicológica y ginecológica para iniciar con el proceso del caso. En este caso estos profesionales de turno quienes tienen la obligación de informar con veracidad los hechos y hallazgos encontrados durante la atención.



Fuente: Elaboración propia, Figura 6. Toma de decisiones

Como se puede apreciar en la Figura 6, los procesos de las instituciones se convierten en un trabajo colaborativo para la toma de decisiones en el caso. Las áreas de referencia, fueron la Fiscalía de la Niñez y Adolescencia por medio de sus agencias, el aporte de los profesionales que laboran en dicha fiscalía y las observaciones al sistema de denuncias, toma de decisiones, traslado de información y la implementación de los informes para el expediente del caso.

Los expedientes se originan con base al protocolo de atención, todos llevan un estándar que se debe seguir para ser admitido por el juez competente. Un expediente está conformado por los documentos personales de la víctima, la declaración de la denuncia, el examen realizado por el personal de medicina y psicología. Para realizar la investigación es el agente fiscal quien luego de tener un expediente previamente armado por el personal del MAI, realiza un oficio con las directrices que debe seguir el auxiliar fiscal, la psicóloga, la trabajadora social y los investigadores asignados. Asimismo, se presenta el expediente al Juzgado de la Niñez y Adolescencia para proceder con el caso. En caso que exista una institución como PGN, personal de la SBS o una ONG se le brindan copias del expediente para estar todos bajo una misma sintonía.

Capítulo 3, Relaciones institucionales

El trabajo de investigación que corresponde al Ministerio Público, es importante para iniciar el proceso de protección especial desde la justicia a la cual los niños, niñas y adolescentes tienen derecho, razón por esta razón, se presenta la denuncia específicamente en los delitos cometidos en contra de la indemnidad sexual, por derechos amenazados o vulnerados.

Durante las entrevistas realizadas, se logró constatar que existen relaciones interinstitucionales con la finalidad de ingresar y atender al usuario dentro del sistema de protección. En lo que se refiere a protocolos o rutas de atención, se logró observar que hay una continuidad en el sistema en donde cada institución cuenta con su propio protocolo y se complementa con el protocolo interinstitucional.

Para iniciar se tomará en cuenta las primeras instituciones como lo son la red hospitalaria, la Policía Nacional Civil, las organizaciones de sociedad civil, PGN y otras, que se convierten el primer contacto con el usuario para iniciar con el proceso de protección de los niños, niñas y adolescentes, que, dentro del mismo, juegan una pieza clave durante la investigación.

En el caso de las organizaciones de sociedad civil, no solo juegan el papel del primer contacto como redes de derivación en el proceso, sino que también juegan el papel de querellantes adhesivos, convirtiéndose así en una de las fortalezas para los usuarios y de esta manera tener un seguimiento más rápido al proceso.

La Policía Nacional Civil, desde el momento que toma la denuncia, puede intervenir en atención de crisis con el NNA y su familia, además es el que tiene la obligación de remitir el caso al Ministerio Público, sino que en algunos casos es una pieza clave durante la investigación, sin embargo, refieren los usuarios que la atención en dicha institución carece de sensibilidad porque en algunos casos la entrevista orienta a la culpabilidad de la víctima.

La red hospitalaria participa como institución de las redes de derivación y también es una institución clave para la detección y referencia de casos al Ministerio Público por la correspondiente denuncia de casos de vulneración de derechos en contra de los –NNA-, expresan los entrevistados que la mayor parte de denuncias empieza en los hospitales o los Centros de Salud.

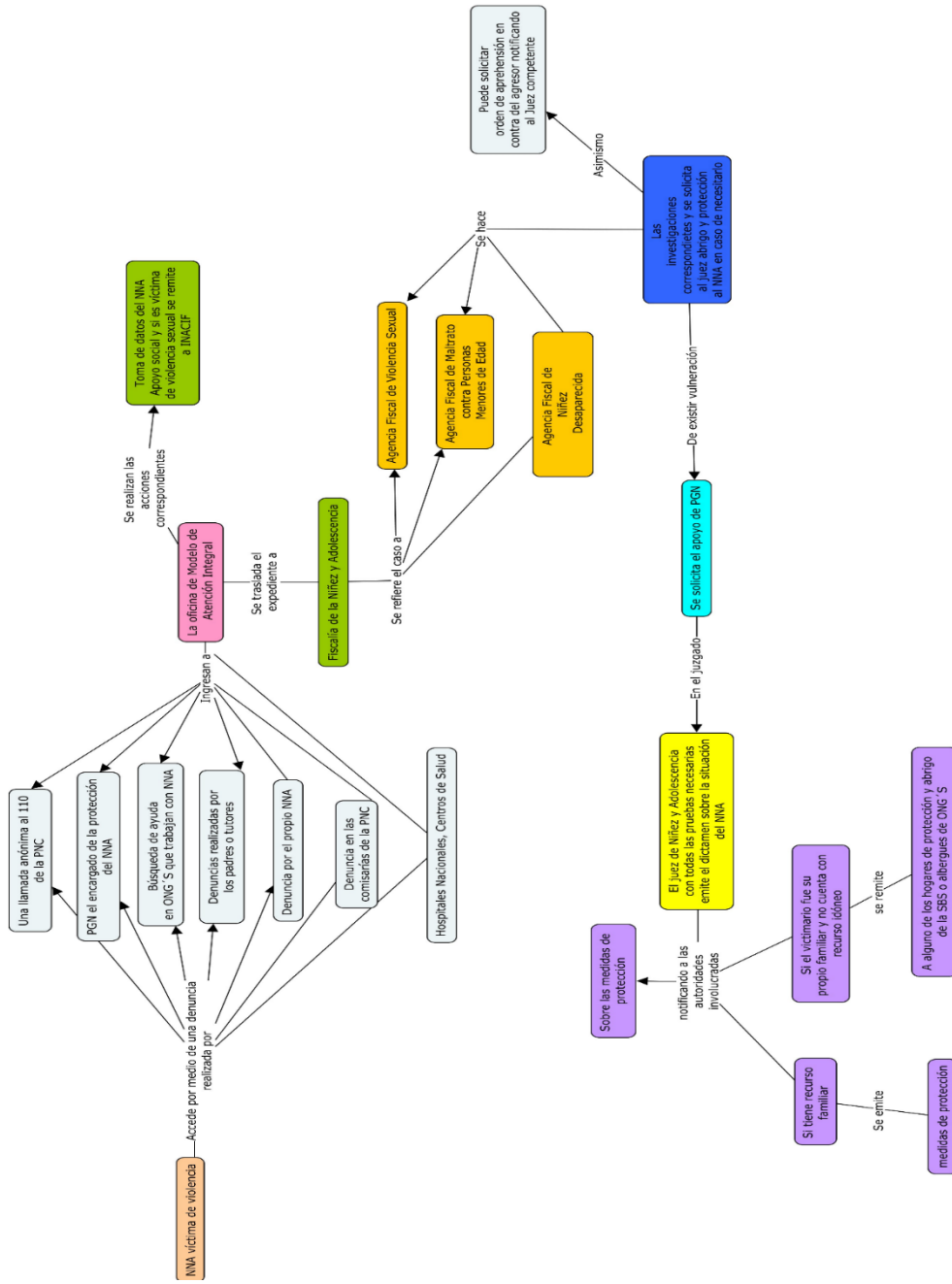
La Procuraduría General de la Nación, es una institución que puede participar como denunciante ante el MP, así como un representante legal en caso de que el NNA no cuente

con una persona responsable, durante el proceso investiga el caso, le da seguimiento al caso en el juzgado competente y se apoya en el MP durante el proceso. En caso que el juez dicte una medida de protección y abrigo para el NNA porque no cuenta con un recurso familiar, PGN se encarga de trasladar al NNA a los albergues de la SBS o de las organizaciones de sociedad civil.

En el análisis y entrevistas con relación a las relaciones institucionales la revictimización es una realidad en el proceso de atención, ya que, a pesar de haber declarado ante médicos y psicólogos ubicados en el Ministerio Público sobre la violación, el niño, niña o adolescente debe continuar relatando su historia una y otra vez ante otras instancias. Entre éstas: el Ministerio Público, pero esta vez a la persona que estará a cargo de la investigación de su caso (auxiliar fiscal); en la Procuraduría General de la Nación, no sólo en el área de psicología sino también en la de trabajo social; el área de psicología y/o de psiquiatría del Instituto Nacional de Ciencias Forenses, ya que dicha área trabaja mediante citas previamente fijadas, por lo que el niño deberá asistir en distintos días, en distintos momentos a relatarles a extraños la experiencia traumática de la cual ha sido objeto. Dependiendo de los hechos ocurridos, puede que existan otras líneas de investigación de las cuales el niño, niña o adolescente debe participar, como lo sería una inspección ocular en el lugar, en donde la víctima tiene que describir y señalar para otro grupo de profesionales que jamás había visto en su vida, el lugar de los hechos, reviviendo así los horribles momentos ocurridos. Lo anterior sin menoscabo de todas las entrevistas que pudieron haber tenido lugar previo a la remisión del caso al Ministerio Público, como ocurre cuando la denuncia se pone directamente desde un hospital o centro de salud, en donde el niño probablemente ha contado su historia a una enfermera, a la encargada de registro, al médico y a un agente de la Policía Nacional Civil. A estas alturas del avance de la investigación, el niño, niña o adolescente, ha sido indagado por más de diez personas totalmente ajenas a él o ella por un período extendido de tiempo entre una entrevista y otra sin tener garantía alguna de que no tendrá que hacer lo mismo nuevamente.

Lo antes expuesto evidencia que los niños niñas y adolescentes están frente a un proceso de victimización secundaria explicada como el daño ocasionado a la víctima de abuso sexual infantil provocado por las instancias e instituciones que participan del proceso penal y su burocratización.

A continuación, se presenta una figura de la relación interinstitucional en el sistema de protección.



Fuente: Elaboración propia, Figura 7. Toma de decisiones

3.1 Trabajo interdisciplinario

A continuación, se presenta un reporte de las funciones y responsabilidades que los profesionales tienen en el proceso del caso, aunque refieren las entrevistadas que la protección es cuestión de trabajo en equipos multidisciplinarios.

3.1.1 Recursos humanos

Para la atención del NNA se logró observar que existe una interacción en el modelo de atención en donde la interacción con el equipo multidisciplinario es importante para la toma de decisiones. Las profesiones que tienen mayor relación al momento de trabajar son Trabajo Social y Psicología en donde hacen un análisis de casos con enfoque de atención en crisis, para atender al NNA.

a. Fiscales

Los fiscales son los que se involucran de manera directa con el caso del NNA, ellos son los que dan las instrucciones, a partir de formular las hipótesis del caso a los profesionales de Psicología, para obtener la información que necesitan para la investigación. Son ellos quienes se encargan de conocer el caso a profundidad y presentarlo al juez competente para su la protección del NNA y para perseguir la condena en lo que refiere al agresor. Son ellos los que dictan las instrucciones para abordar los casos siempre tomando en cuenta el testimonio del NNA que fue tomado con anterioridad en la Cámara Gesell según como lo establece el protocolo.

b. Psicología

Para el tema de la salud mental, son estos profesionales fundamentales para el Sistema de Protección. Son ellos quienes en la mayoría de casos interactúan de primera mano con los usuarios, en donde realizan una serie de evaluaciones al NNA para saber cuál es su estado emocional y el impacto que generó la situación del hecho sufrido.

Luego por un informe remiten a los profesionales los hallazgos encontrados y realizan las recomendaciones pertinentes para que el personal competente tome las decisiones sobre el tema. Este discurso puede ser un discurso clínico pero si se realiza por medio de INACIF, se realiza un informe forense.

Este profesional interactúa muy poco en las audiencias y se limita su trabajo a la atención del NNA y a la realización de informes. Aunque son reconocidas por ser el primer eslabón en el proceso de investigación del caso ya que son ellas las que pueden obtener mayor información de los hechos.

c. Medicina

Dentro de las entrevistas, las observaciones correspondientes y el análisis de los protocolos se logró obtener la información necesaria con referente al personal médico, para ello se llegó a la conclusión que su labor es fundamental en el proceso ya que con el informe médico se puede determinar el riesgo o las complicaciones físicas que sufre o puede sufrir la víctima a causa de la violación a sus derechos. En el caso que se encuentre en la red hospitalaria es el encargado de notificar a las autoridades correspondientes los indicios de violencia en contra de un NNA. Sin embargo, los médicos en algunos casos se reservan el proceso de denuncia. Son las enfermeras y trabajadoras sociales quienes asumen dicha responsabilidad.

d. Trabajador social

Es un profesional que se puede encontrar en casi todas las instituciones del sistema de protección a excepción del INACIF, quienes tienen la función de tipo investigativa y la recopilación de datos para verificar la declaración de los hechos. Ellos no participan directamente en la toma de decisiones, aunque pueden hacer recomendaciones que serán los profesionales encargados de tomarlas en cuenta o no. Entre las carencias que tienen las profesionales es que en algunos casos deben de utilizar sus recursos personales para realizar el trabajo de campo, ya que algunas veces no se cuenta con recursos asignados para los profesionales.

e. Fiscales auxiliares e investigadores

Son los profesionales encargados en el tema de la investigación a fondo, ellos son las personas que determinan bajo la autorización del agente fiscal las acciones que se deben de tomar en el caso. Ellos específicamente se encuentran asignados en el Ministerio Público por medio de sus fiscalías y recaban toda la información tanto de Psicología como de Trabajo Social.

f. Policía

La Policía Nacional Civil, juega también un papel importante desde el punto de entrada ya que por medio de sus subestaciones, estaciones y comisarías tiene la obligación de tomar las denuncias de vulneración de derechos del NNA, convirtiéndose así en los primeros en escuchar a los usuarios y trasladar la denuncia al MP.

3.2 Capacitación

En lo que se refiere formación profesional, los entrevistados reportaron que tienen la formación inicial de las carreras universitarias, y en las mismas no se contempla una línea específica de niñez y adolescencia, menos enfoque de derechos. Expresaron que en las instituciones ocasionalmente tienen capacitaciones o talleres de formación, en algunos casos tienen talleres en línea lo que les permitía en cualquier momento acceder a las plataformas y realizar las actividades de formación, estos talleres, son más enfocados a la protección de derechos que en las funciones de cada profesional.

Es importante destacar que las instituciones gubernamentales tienen sus respectivas unidades de formación y capacitación, donde en la mayoría de casos las instituciones de Cooperación Internacional y organizaciones no gubernamentales son los principales organizadores de los procesos de capacitación en relación a los temas de protección de los niños, niñas y adolescentes; sin embargo, no existen procesos de formación sistemática y expresaron que las capacitaciones son improvisadas.

3.3 Comunicación

Al momento de ingresar al sistema debe existir un intercambio de información tanto a nivel institucional como de manera interinstitucional, la cual es sustancial para evitar revictimizar al –NNA-. En la comunicación interinstitucional se presentan análisis de casos los cuales brindan una panorámica más amplia del caso en donde todos los profesionales dan su punto de vista sobre el usuario y su situación, logrando obtener directrices para la solicitud de medidas.

A nivel interinstitucional, se comunican para tener elementos que complementen las investigaciones de cada una de las partes y de esta manera llegar a un consenso en las audiencias para determinar cuáles son las mejores acciones para el NNA violentado en sus derechos. Esto se puede evidenciar en el caso del Ministerio Público que trabaja de manera conjunta con la Procuraduría General de la Nación con el INACF y con el Juzgado de la Niñez y Adolescencia o juez de turno dentro de la institución, aunque algunas veces

se presentan dificultades de coordinación en los procesos. Por la naturaleza de los casos y la dignidad de las víctimas, se mantiene la confidencialidad.

Capítulo 4, Archivo de usuarios

Durante las entrevistas y el período de observación se logró evidenciar que los recursos más utilizados por los profesionales fueron el teléfono celular, las computadoras y el uso del internet para tener mayor comunicación con otras instituciones. Con respecto al tema de los archivos, se cuenta en algunas instituciones con base de datos sobre el expediente, por otra parte, se tiene el expediente en físico que contiene las copias de las diligencias realizadas en el caso. Es importante resaltar que la documentación se encuentra restringida, en archivos, al personal autorizado por la institución, los cuales cuentan con cerraduras y una persona encargada del manejo de los mismos.

4.1 Identificación de archivos

Aunque la codificación de los archivos en las diferentes instituciones es distinta, la mayoría de casos los ingresan por un número de correlativo, en otros casos alfabéticamente. Actualmente, el Ministerio Público cuenta con un sistema que tiene la base de datos del NNA y el seguimiento del caso, lo que facilita el proceso del caso.

Respecto a las audiencias en el Juzgado éstas son documentadas en registros auditivos, en actas para cada audiencia.

En algunas organizaciones no gubernamentales de protección a la niñez y adolescencia, cuentan con sistemas similares, lo que protege el expediente del NNA al momento de ocurrir una pérdida del mismo.

Respecto a los expedientes, contienen informes del hospital Psicología, Trabajo Social, peritajes del Instituto Nacional de Ciencias Forenses, del fiscal y de los jueces.

4.2 Estadísticas

Las instituciones que forman parte de esta etnografía, cuentan con estadísticas de la atención brindada a los usuarios que son manejadas por un departamento en específico quienes se encargan de verificarlos y en algunos casos se publica mensual o semestralmente. Aunque estos no son analizados por los miembros de la institución, cualquier persona que desee tener este tipo de información puede acceder por medio de la Ley de Acceso a la Información Pública, en donde se brinda este tipo de información.

En resumen, las estadísticas tienen catalogados el tipo de delito, las aprehensiones, los casos resueltos y los casos investigados.

4.3 Confidencialidad

En este proceso se logró observar que las entrevistas deben de realizarse en salas con circuito cerrado; en salas que disponen de cámaras Gesell, aunque en algunos casos, (Trabajo Social y Psicología) se realizan en los propios cubículos de los o las profesionales en donde se observó, hay más de un profesional escuchando, lo que no contribuye a la confidencialidad del caso.

Para la utilización de las salas de circuito cerrado o cámara Gesell, se cuenta con un protocolo el cual establece que no debe confrontarse con el agresor, la información puede recibirse en anticipo de prueba, que la víctima declare una sola vez y las preguntas deben recibirse por un facilitador.

4.4 Logística

En el proceso de entrevistas y en la etapa de observación en el Ministerio Público, se logró evidenciar que es importante incrementar el número de profesionales para la atención a los casos de NNA que llegan a la Fiscalía, además de aumentar la cobertura con otras sedes en el país para atender de manera inmediata los casos ya que hasta el momento cuenta con cuatro sedes de las cuales tres están centralizadas en el área metropolitana, desatendiendo el norte, sur y oriente del país.

Así también, es necesaria un área específica de Psicología y de Trabajo Social en donde se asignen más profesionales para el área de investigación, debido a que cuenta con dos trabajadoras sociales, para la sede central.

El equipo de oficina de que dispone Trabajo Social es: computadoras, impresoras, archivos y el servicio de internet. Sin embargo, los espacios son reducidos y no tienen privacidad.

Expresaron tener dificultades con el transporte al momento de la verificación de las circunstancias del hecho, y se suman los problemas de inseguridad en las comunidades donde se tiene que gestionar con los líderes para realizar los procesos de investigación.

Capítulo 5, Propuestas de los actores

Entre las percepciones de los entrevistados sobre qué acciones se deben de mejorar para que sus funciones contribuyan de manera eficiente en el sistema de protección se encuentran:

5.1 Recursos

Consideran que hacen falta recursos económicos, tecnológicos y profesionales para realizar las funciones:

- Falta de personal, esto debido a que hay casos rezagados desde hace diez años que actualmente se deben de conocer o dar seguimiento para que de esta manera se concluya el caso. Pero al no contar con un personal capacitado y asignado para este trabajo, se sobrecargan los casos y no se les puede dar seguimiento a todos.
- Para algunos profesionales, la falta de transporte se convierte en una barrera para realizar sus tareas y en algunos casos deben de utilizar sus propios recursos para elaborarlas.
- Se necesita que se active un sistema de protección nacional, regional, departamental, municipal y comunitario; para los niños, niñas y adolescentes que garantice los derechos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, en la Ley de Protección a la Niñez y Adolescencia y en las convenciones y tratados ratificados por Guatemala para evitar la vulneración de derechos y la institucionalización.

5.2 Usuarios

- Evitar el atraso en los procesos, desde el momento de la denuncia “ya estamos desesperadas y no tenemos dinero para todo lo que se gasta”
- Se debe mejorar la investigación para ubicar recursos familiares y para definir las medidas de protección.
- Tomar en cuenta la importancia del diseño e infraestructura de las instituciones, para evitar el encuentro en las salas de espera de los victimarios y las víctimas.
- Ubicar rutas de evacuación, especialmente en los Juzgados.
- Mejorar la infraestructura de los jardines lúdicos
- Atención con calidez y sensibilidad.

5.3 Sistema

En su mayoría, los profesionales indicaron que se debe crear una mejor condición de vida para los NNA que se encuentran en los hogares permanentes en donde existe una sobrepoblación (hacinamiento) y existe deficiente atención, se encuentran en constante riesgo y permanece la incertidumbre de desastres como el incendio del Hogar Virgen de la Asunción el 8 de marzo de 2016, donde fallecieron 43 niñas.

Respecto a los programas de protección se manifiesta falta de personal y recursos materiales para atender a los NNA.

Conclusiones

En la institucionalidad del sistema de justicia de niñez y adolescencia, son evidentes las condiciones de pobreza de los niños, niñas y adolescentes, así como de las familias que acompañan y demandan atención en la vulneración de los derechos.

La etnografía institucional permitió conocer la percepción de los sujetos que están en contacto con el Sistema de Protección, sus familias y en general de los usuarios, donde se observó que son las mujeres (madres, hermanas, tías y abuelas) quienes en un alto porcentaje (98%) demandan justicia por la violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

La realidad de las violencias en los cuerpos de los niños, niñas y adolescentes la refuerza el sistema de atención en las instituciones donde prevalece el enfoque de expediente o los expedientes según los diferentes procesos y no el niño como interés superior. Se perciben prácticas inquisitivas que consisten en la tramitología del expediente y no la abreviación de plazos procesales. No existe un reconocimiento de la niñez como sujeto de derechos.

En la Fiscalía de Niñez y Adolescencia, así como en el Juzgado de Primera instancia de la Niñez y Adolescencia, se cumplen con la formalidad de los procesos que establece la Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, en cuanto a la etapa de investigación y audiencias que para el efecto se programan.

La sistematización de la práctica de las instituciones del sistema permitió analizar que se enfatiza en la investigación, persecución y sanción a los perpetradores exponiendo la atención psicosocial del niño o niña.

No existe monitoreo de prácticas y procesos en las instituciones responsables de proveer la protección especial, tampoco una mayor auditoria social por parte de los usuarios que reciben el servicio.

Como parte del proceso de investigación en la Fiscalía y en la Procuraduría General de la Nación en la restitución de derechos amenazados o violados, se establecen procesos, procedimientos y medidas que irrumpen en el ámbito de la comunidad y las familias y es fundamental el acompañamiento de las Trabajadoras Sociales que debe fundamentar la investigación necesaria para resolver el caso, que se convierte en medios de prueba sobre la situación socioeconómica y familiar del niño, niña y adolescente y la verificación de medidas cautelares de protección que se considera deben revisarse desde los equipos

multidisciplinarios, porque dichas medidas no se establecen considerando el contexto de la realidad de las familias vulneradas.

Recomendaciones

Se requiere, replantear las prácticas en las instituciones responsables de la protección especial para que garantice una práctica establecida en protocolos con criterios y procedimientos de las acciones regulatorias y de servicio a los usuarios, donde prevalezca el interés superior del niño.

Que los equipos multidisciplinarios establezcan su intervención con enfoque transdisciplinario y de derechos humanos, con prácticas incluyentes que fortalezcan a los niños, niñas y adolescentes y la unidad familiar, para que verdaderamente se puedan sentir protegidos y no reforzar las vulnerabilidades.

Sumando a la recomendación anterior, es importante programar sesiones de evaluación multidisciplinaria de procesos.

Que los fiscales y los jueces conozcan, evalúen y propongan fundamentos para realizar procesos que liberen las cadenas que judicializan los problemas psicológicos sociales y emocionales de los niños, niñas y adolescentes y de las familias vulneradas en sus derechos.

Fortalecer de manera sistemática los procesos de formación y capacitación en protección integral a la niñez y adolescencia, con enfoque en derechos humanos, para diferentes profesiones desde la universidad o en las respectivas unidades de formación de las instituciones.

Referencias

- Congreso de la República de Guatemala. (2003). Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia, Decreto 27-2003. Guatemala: Diario Oficial.
- Congreso de la República de Guatemala. (2016). Reformas a la Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto Número 40-94 del Congreso de la República. Obtenido de <http://ww2.oj.gob.gt/es/QueEsOJ/EstructuraOJ/UnidadesAdministrativas/Centro Analisis Documentacion Judicial/cds/CDs%20leyes/2016/pdfs/decretos/D18-2016.pdf>
- Departamento de Planificación Estratégica y Desarrollo Institucional de la Policía Nacional Civil. (2018). Estructura y funciones de la Policía Nacional Civil. Obtenido de Unidad Especializada de la Niñez y Adolescencia: <http://uip.mingob.gob.gt/wp-content/uploads/2017/02/Numeral-1-Funciones-Dependencias-Abril-2018.pdf>
- Instituto de Ciencias Forenses de Guatemala. (2018). Funciones del INACIF. Obtenido de <https://www.inacif.gob.gt/index.php/inacif/historia>
- Ministerio Público. (2016). Fiscalía de la niñez y Adolescencia. Obtenido de <https://www.mp.gob.gt/noticias/2016/10/26/fiscalia-de-la-ninez-y-adolescencia-es-inaugurada-en-acto-realizado-en-el-ministerio-publico/>
- Ministerio Público. (2017). Ruta de Atención de Víctimas de Violencia Sexual y o Maltrato contra Personas Menores de Edad. Guatemala: Serviprensa.
- Ministerio Público, Guatemala. (2014). Compendio de Acuerdos e Instrucciones Sobre Atención Victimológica. Guatemala: Serviprensa.
- Nómada. (2019). Sin castigo y libres, los abusadores quedan impunes. Obtenido de Sin castigo y libres, los abusadores quedan impunes: <https://nomada.gt/nosotras/somos-todas/sin-castigo-y-libres-los-abusadores-quedan-impunes/>
- Organismo Judicial. (2016). Área Jurisdiccional. Obtenido de <http://www.oj.gob.gt/index.php/organismo-judicial/area-jurisdiccional>
- Orozco, A. (2015). Asisten a clases con temor. Prensa Libre.
- Parada, H. (2011). Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. Obtenido de Prácticas Institucionales en el Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes: Etnografía Institucional: [https://www.unicef.org/republicadominicana/ETNOGRAFIA\(1\).pdf](https://www.unicef.org/republicadominicana/ETNOGRAFIA(1).pdf)
- Procuraduría de la Niñez y Adolescencia. (2018). Procuraduría General de la Nación. Obtenido de Funciones y competencias de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia: <http://www.pgn.gob.gt/procuraduria-de-la-ninez-y-adolescencia/>
- S/N. (2018). Entrevista Procuraduría General de la Nación. (Villeda, Belia Entrevistadora)

- Villegas Lara, R. A. (2017). Temas de Introducción al Estudio del Derecho y de Teoría General del Derecho. Guatemala: Editorial Universitaria.