



Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en sus Diferentes Manifestaciones

Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN SUS DIFERENTES MANIFESTACIONES

Reproducción realizada para fines educativos con el financiamiento del Programa de la Unión Europea “Apoyo a la Seguridad y la Justicia en Guatemala” – SEJUST -

Doctor Rolando López Morán
Administrador Programa SEJUST

Doctora Rebeca Aída González Leche
Consultora / Autora



«La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea por medio del Programa de “Apoyo a la Seguridad y la Justicia en Guatemala”. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor/a, y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea».

Ejemplar gratuito – Prohibida su venta

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN SUS DIFERENTES MANIFESTACIONES

PRESENTACIÓN

La Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal se complace en presentar esta publicación, que contiene el Protocolo de Actuación para la atención de mujeres víctimas de violencia en sus diferentes manifestaciones.

Su contenido incluye acciones de carácter general, basado en estándares y buenas prácticas internacionales, y contempla pautas para la intervención diferenciada en los casos de violencia psicológica, física, sexual y económica, de mujeres, niños, niñas, adolescentes y mujeres adultas mayores; que le permitirá al personal de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, contar con una guía práctica para facilitar y mejorar la prestación del servicio a las mujeres víctimas de violencia.

La aplicación del protocolo, coadyuva a garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres, a través de un abordaje integral con directrices específicas y uniformes, que ordena los procesos de actuación en las distintas disciplinas de atención, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de las personas usuarias, sin distinción de edad, etnia, clase social, religión o preferencia sexual.

Finalmente, esta publicación se realizó en el marco de la ejecución del Programa de Apoyo a la Seguridad y la Justicia en Guatemala (SEJUST) financiado por la Unión Europea, que ha sido un donante valioso para el Instituto por su contribución a los procesos de fortalecimiento institucional, lo cual indudablemente redundará en beneficio de las personas usuarias de los servicios que proporcionamos, especialmente las de grupos vulnerables.


Lic. Remperto Leonel Ruíz Barrientos
Director General en Funciones
Instituto de la Defensa Pública Penal



ABREVIATURAS Y SIGLAS UTILIZADAS

CEDAW	Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer
CONAPREVI	Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y contra las Mujeres
CNALGVF	Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares. También se podrá referir como la Coordinación Nacional o Asistencia Legal
IDPP	Instituto de la Defensa Pública Penal. También se podrá referir como el Instituto
INACIF	Instituto Nacional de Ciencias Forenses
MP	Ministerio Público
OJ	Organismo Judicial
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PNC	Policía Nacional Civil
UNICEF	Fondo de Naciones Unidas para la Infancia

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
OBJETIVOS	9
I. PARTE GENERAL.....	10
1. Conceptos y Definiciones _____	10
2. Marco Normativo _____	16
a) Ámbito nacional _____	16
b) Ámbito internacional _____	16
c) Ámbito Interamericano _____	17
3. Estándares Internacionales para la Atención a Víctimas de Delitos _____	18
3.1 Instrucciones Generales para Atención a Víctimas y sus Familiares _____	18
4. Protocolo de Actuación para la Atención de Mujeres Víctimas de Violencia en sus Diferentes Manifestaciones _____	25
A) Principios Rectores de Actuación de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares _____	25
B) Ruta de Ingreso de Víctimas a la Asistencia Legal Gratuita _____	27
C) Procedimiento Interno para la Aplicación del Modelo de Atención Integral _____	28
II. PARTE ESPECIAL	
PROTOCOLOS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN CADA UNA DE SUS MANIFESTACIONES	34
1. Los Tipos Penales Contenidos en la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer. _____	34
2) Obligaciones Generales de la Abogada(o) Defensora Pública en Cada Fase del Proceso. 35	
a. Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Psicológica _____	54
b. Atención De Mujeres Adultas Mayores _____	56
c. Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia Psicológica _____	57
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN SU MANIFESTACIÓN FÍSICA.....	60
a. Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Física _____	61
b. Atención a Mujeres Adultas Mayores, Víctimas de Violencia Física _____	64
C. Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia Física _____	65
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN SU MANIFESTACIÓN SEXUAL	67
A. Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual _____	71
B. Atención a Adultas Mayores Víctimas de Violencia Sexual _____	72
C. Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia Sexual _____	73
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA MUJERES VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA ECONÓMICA.....	76
A. Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Económica _____	79

B. Atención a Adultas Mayores Víctimas de Violencia Económica _____	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXO	
ESQUEMA DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL POR UNIDAD QUE INTERVIENE EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	85

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo establecido en el Decreto Número 22-2008 del Congreso de la República, Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, la Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal, por medio del Acuerdo No. 64-2008, creó la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, para garantizarle el efectivo ejercicio de sus derechos, mediante la intervención del Instituto, a través de sus abogados y abogadas, defensores públicos.

El Acuerdo N° 05-2013 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, asigna a la Coordinadora Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares, la obligación de establecer pautas concretas de actuación, para el tratamiento diferenciado de los actos constitutivos de violencia contra la mujer, que atiendan los estándares internacionales en materia de Derechos Humanos, para ser aplicados de forma común en cada una de las sedes que integran la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, razón por la cual se desarrolló este Protocolo de Actuación para la atención de Mujeres Víctimas de Violencia en sus diferentes manifestaciones.

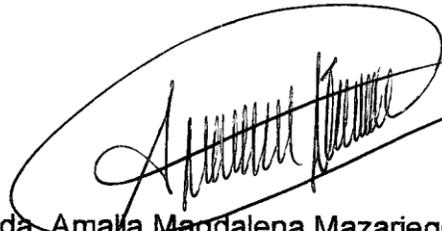
La Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, está orientada a la prestación del servicio de defensa para promover la garantía a las mujeres del ejercicio de sus derechos, dentro de los cuales se incluye la asistencia integral, que se brinda con recursos internos y mediante la coordinación interinstitucional, que tiende a la atención de áreas tanto socio económicas, como psicológicas, de salud y seguridad de las víctimas principalmente, servicios que responden a las necesidades de las usuarias, de sus hijos e hijas, ya que la violencia afecta todas las esferas de la vida de éstas.

Es necesario que el personal de la Coordinación pueda realizar las acciones pertinentes para el abordaje integral, motivo por el cual este documento contiene acciones de carácter general que son básicas en la atención a víctimas y pautas para la intervención diferenciada en los casos de violencia psicológica, física, sexual y económica, basadas en los estándares y buenas prácticas internacionales, reconociendo que es una obligación del Estado, brindar los servicios con calidad, calidez, y principios basados en el respeto de los Derechos Humanos específicos de las mujeres, con el propósito de proporcionar una guía práctica para que las y los Defensores Públicos y de Oficio brinden un servicio oportuno, que limite los daños a la salud física y emocional de las mujeres y que también contribuya a detener la situación de violencia.

La elaboración de estos protocolos, toma de base la normativa nacional e internacional, la jurisprudencia internacional, protocolos que incluyen buenas prácticas, reconocidas y aplicables en Guatemala, así como las experiencias documentadas en instituciones de países de la región latinoamericana, con

especial énfasis en los estándares internacionales en cuanto a principios, derechos y actuación con las víctimas de violencia, en sus distintas manifestaciones y grupos etarios, incluyendo, la atención diferenciada, para las personas que presentan condiciones o requerimientos particulares, y que permita la realización efectiva de sus derechos, bajo el reconocimiento que no debe prestarse la misma atención a una mujer que es víctima de violencia psicológica que de violencia sexual, y tampoco podría atenderse de la misma forma a una niña víctima de violencia sexual que a una mujer adulta mayor, o que posean capacidades especiales.

Este protocolo, para cumplir fielmente su cometido, debe ser divulgado a nivel nacional, a todo el personal que brinde servicios a mujeres víctimas de violencia y sus familiares, así como ser presentado tanto a las organizaciones nacionales como internacionales que trabajen de forma coordinada con la Institución, para que sirva como una garantía de su debida aplicación a favor y en pro del acceso a la justicia de las mujeres, que se promueve desde el Instituto de la Defensa Pública Penal, pero sobre todo tiende a garantizar una atención de calidad, con calidez, en sororidad y en respeto a los derechos humanos específicos de las mujeres.



Licda. Amalia Magdalena Mazariegos Vásquez
Coordinadora Nacional



Licda. Amalia Magdalena Mazariegos Vásquez
Coordinadora Nacional de Asistencia Legal Gratuita a Mujeres
y sus Familiares
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

OBJETIVOS

La finalidad de este protocolo es brindar etapas específicas y uniformes en los procesos de actuación en las distintas disciplinas de atención, que permitan una adecuada respuesta a las necesidades y requerimientos de las mujeres sin distinción de edad, etnia, clase social, religión o preferencia sexual, expuestas a violencia en sus diferentes manifestaciones, que son atendidas en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, del Instituto de la Defensa Pública Penal, con base en los estándares internacionales de atención a víctimas.

De esta manera la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, del Instituto de la Defensa Pública Penal cumple con los siguientes objetivos:

a. General:

Contribuir a mejorar las condiciones de acceso de las mujeres en estado de vulnerabilidad, víctimas de violencia al sistema de justicia nacional, ejerciendo la defensa de los Derechos garantizados por la Constitución Política de la República mediante una asistencia y asesoría técnico-legal especializada, gratuita y multidisciplinaria, que atienda el carácter multiétnico, pluricultural y multilingüe de la sociedad guatemalteca y promueva la garantía al pleno respeto de los derechos humanos fundamentales de toda mujer, por todas las instituciones encargadas de administrar justicia.

b. Específicos:

1. Brindar orientación, asistencia y asesoría jurídica gratuita especializada con enfoque de género a mujeres y sus familiares afectadas por la violación de sus derechos y víctimas de violencia en cualquiera de sus manifestaciones, a través de un modelo de atención integral y tratamiento de casos que tenga en cuenta la perspectiva intercultural y la diversidad lingüística de la población guatemalteca.
2. Generar mecanismos de coordinación y comunicación interinstitucionales que permitan brindar servicios complementarios de asistencia y proporcionar una respuesta institucional integral con alternativas especializadas de atención a la problemática de las víctimas de violencia.

I. PARTE GENERAL

1. Conceptos y Definiciones

A continuación se describirán de manera breve y en orden alfabético los principales conceptos y definiciones de términos que se emplearán a lo largo del presente documento, que servirá para la debida interpretación y aplicación del mismo.

Adolescente

Adolescente es: “toda aquella persona desde los trece hasta que cumple los dieciocho años de edad”.¹

Adulto(a)

Un(a) adulto(a) es una persona que ha alcanzado su pleno desarrollado, es decir, que ha llegado al término de la adolescencia.² La mayoría de edad se establece de conformidad con el artículo 8 del Decreto Ley 106, Código Civil de Guatemala, que indica que “son mayores de edad los que han cumplido diez y ocho años”.

Adulto(a) Mayor

Para efectos del presente protocolo, un adulto(a) mayor es una persona de la tercera edad, anciana o anciano, definidos por el Decreto No. 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad como: “toda persona de cualquier sexo, religión, raza o color que tenga sesenta años o más de edad.”

Asistencia integral

El artículo 3, literal d) de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, señala que la mujer víctima, sus hijas e hijos tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo, de refugio y de recuperación. Además tiene derecho a la atención multidisciplinaria que implica la atención médica y psicológica, el apoyo social, el seguimiento legal de las reclamaciones de sus derechos, el apoyo a la formación e inserción laboral y la asistencia de un intérprete.

Ciclo de la violencia: Los diversos tipos de violencia contra las mujeres, se manifiestan de acuerdo con el siguiente ciclo³:

¹ El artículo 2 del Decreto No. 27-2003, Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia

² Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 21ava Ed. Madrid, España, 1992

³ Protocolo de atención a víctimas de violencia intrafamiliar. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Programa Nacional de Salud Mental. Guatemala, Octubre 2008.

1. Fase de **acumulación de tensión** en que ocurren varios incidentes, que son menores, pero aumentan tensión en la relación víctima/agresor. Inicia con violencia sutil (sobre todo de tipo psicológico), sin apariencia de agresión fuerte, pero disminuye la confianza y seguridad de la víctima. Es la fase de mayor duración en el ciclo.
2. Al acumularse mucha tensión en la primera etapa, llega un punto en que ya no puede ser contenida, y **explota**, configurándose así la segunda etapa, del mismo nombre. Esta es la etapa más corta del ciclo, en el cual el agresor violenta a la víctima.
3. Al concluir la explosión, se genera la tercera etapa en el ciclo. Se caracteriza porque entre agresor y víctima, se produce **distanciamiento**. En esta etapa, es característico, que la víctima busque ayuda. No obstante, no concluye así el ciclo de violencia.
4. Como fase última se encuentra la **reconciliación** llamada también **fase de luna de miel**. Aparentemente el agresor se reconoce como culpable, y se propone “que no volverá a pasar”. En la relación agresor/víctima se crea un clima de calma, de cariño, (como en señal de arrepentimiento) para compensar la crisis ocasionada. Al cabo de un tiempo indeterminado, el ciclo se produce nuevamente, una y otra vez, hasta que ocurre algún suceso que lo detiene.

Daño

El artículo 1434 del Código Civil guatemalteco, establece que *“los daños consisten en las pérdidas que el acreedor sufre en su patrimonio, y los perjuicios, son las ganancias lícitas que deja de percibir (...)”*

Discapacidad

El Protocolo Iberoamericano de Actuación Judicial para Mejorar el Acceso a la Justicia de Personas con Discapacidad, Migrantes, Niñas, Niños, Adolescentes, Comunidades y Pueblos Indígenas, señala que por discapacidad debe entenderse “toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para todo ser humano”.

Las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad establecen que se entiende por discapacidad “la deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”.

Discriminación

El artículo 1.1 de la Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia (1969) define la discriminación como “cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales (...) La discriminación puede estar basada en motivos

de nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, idioma, religión, identidad cultural, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza,(...)"

La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer –CEDAW– (1981) señala en su artículo 1 que la discriminación contra las mujeres “denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.

La discriminación racial es definida en el artículo 1.1 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1965) como “toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública”.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) en el artículo 2, tercer párrafo, define a este tipo de discriminación como “cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo”.

Estándar internacional de Derechos Humanos aplicado a las víctimas

“Es el conjunto de instrumentos internacionalmente negociados o avalados en materia de derechos humanos, sin importar que sean vinculantes o no. Por lo tanto, se abarca en esta definición tanto a los documentos vinculantes que codifican o crean obligaciones o deberes legales, como a aquellos documentos no vinculantes que hacen recomendaciones acerca de la conducta y políticas públicas que deberían adoptar los Estados. La ONU elabora y promueve principios internacionalmente reconocidos en materia de prevención del delito y justicia penal denominados “estándares”. En esta labor hay que destacar también a los profesionales y expertos que producen una serie de criterios para la buena práctica derivados de la experiencia, los que conciliaron mediante consenso y pueden llegar a tener la categoría de estándares”.⁴

⁴ Lima Malvido, María de la Luz. Aplicación de estándares en la atención a víctimas de delitos y del abuso de poder. Íter Críminis. Revista de Ciencias Penales. núm. 4, Sexta Época, enero-marzo de 2014, Instituto Nacional de Ciencias Penales, México.

Identidad de género

Término que hace referencia a cómo se siente cada persona con respecto al género y rol de género, y cómo cada persona comunica sus sentimientos a través de la ropa, conducta y apariencia personal.⁵

Género

Se refiere a la construcción social e histórica del ser hombre o ser mujer, que repercute en la gama de roles, relaciones, actitudes, comportamientos, valores, poder relativo e influencia, socialmente construida, que la sociedad asigna a ambos sexos de manera diferenciada. Construcción simbólica que alude al conjunto de atributos socioculturales designados a las personas a partir del sexo y que convierte la diferencia sexual en desigualdad social.⁶

Niña/niño

El artículo 2 de la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia, establece que niño es “toda persona desde su concepción hasta que cumple los trece años de edad (...)”

Reparación Digna

Según lo establece el artículo 124 del Código Procesal Penal de Guatemala, la reparación comprende la restauración del derecho afectado por el hecho delictivo, que inicia desde reconocer a la víctima como persona con todas sus circunstancias como sujeto de derechos contra quien recayó la acción delictiva, hasta las alternativas disponibles para su reincorporación social a fin de disfrutar o hacer uso lo más pronto posible del derecho afectado, en la medida que tal reparación sea humanamente posible y, en su caso, la indemnización de los daños y perjuicios derivados de la comisión del delito.

Rol de género

Son las formas en que las personas actúan, “lo que hacen y lo que dicen, para manifestarse como niñas o niños, hombres o mujeres”.⁷ Son características moldeadas por la sociedad y varían de una cultura a otra, de un grupo étnico a otro, e inclusive entre clases sociales.

Víctima

“Es la personalidad del individuo o de la colectividad, en la medida en que está afectada por las consecuencias sociales de su sufrimiento determinado por factores de origen muy diverso: físico, psíquico, económico, político o social, así como el ambiente natural o técnico”.⁸ La carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas, en el artículo 2, define a la víctima como “toda persona física que haya sido indiciariamente afectada en sus derechos por una conducta delictiva,

⁵ Planned Parenthood, “Género e identidad de género”, <http://www.plannedparenthood.org/esp/temas-de-salud/orientacion-sexual-y-genero/genero-e-identidad-de-genero>, fecha de consulta: 9 de marzo de 2015

⁶ Protocolo de atención a víctimas/sobrevivientes de violencia sexual.

⁷ Ibíd

⁸ Rodríguez Manzanera, Luis. Victimología. Estudio de la víctima. 10ª edición. Editorial Porrúa, México, 2014.

particularmente aquellas que hayan sufrido violencia ocasionada por una acción u omisión que constituya infracción penal o hecho ilícito, sea física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico”.

El artículo 3, literal i) de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, define como víctima a “la mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia”.

Víctima colateral o indirecta

“Son los familiares, dependientes o personas ligadas al sujeto pasivo en diversas formas y que son en ocasiones seriamente afectadas por la conducta ilícita. Son las personas que, sin recibir el daño directo, sufren un daño; el ejemplo más claro es la familia de la víctima directa”.⁹

Víctima directa

Desde un enfoque netamente jurídico general, la víctima directa es el que padece por un acto ilícito; desde un enfoque jurídico penal restringido es el sujeto pasivo y, desde un enfoque penal amplio sería la sociedad ofendida por el delito. Esta, sin embargo, afirma Rodríguez Manzanera, es una definición jurídica y por lo tanto restringida, adoptada por la Victimología conservadora. El citado autor propone una definición amplia de víctima que sirva para clarificar el objeto de estudio de la Victimología General, para la cual víctima directa es el individuo o grupo que padece un daño por acción u omisión propia o ajena, o por causa fortuita. Y, víctima directa de un crimen o delito, es la persona física o moral que sufre un daño producido por una conducta antisocial (y por lo tanto injusta) propia o ajena, esté tipificada o no, aunque no sea el detentador del derecho vulnerado.

Victimario

“Es el que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima, también se le denomina como victimizador”.¹⁰

Violencia contra las mujeres o violencia de género

A la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar (privado), laboral o comunitario (público), utilizada para mantener un sistema jerárquico en el cual las mujeres se encuentran supeditadas, obligadas a asumir un rol sumiso frente a los hombres, se le denomina violencia de género. “La violencia de género entonces, se puede definir como la acción violenta que los hombres ejercen en contra de mujeres, normalmente parejas, novios, cónyuges. Esta violencia puede ser estrictamente física, provocando en los casos más graves heridas severas y hasta la muerte, o también puede ser psíquica, es decir, estar sustentada por agresiones verbales y amenazas”.¹¹

⁹ *ibid*

¹⁰ *ibid*

¹¹ Lamas, Marta Cuerpo: diferencia sexual y género. Ed. Taurus, México, D.F. 2002

El artículo 3, literal j) de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, define la violencia como “toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito público como en el ámbito privado”.

Violencia intrafamiliar

El artículo 1 de la Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar, la define como “cualquier acción u omisión que, de manera directa o indirecta, causare daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o patrimonial, tanto en el ámbito público como en el privado, a persona integrante del grupo familiar, por parte de parientes, o conviviente o ex conviviente, cónyuge o ex cónyuge, o con quien se hayan procreado hijas e hijos”.

Vulnerabilidad

Es la probabilidad de convertirse en víctima, en función de circunstancias de diversa naturaleza que ofrecen una predisposición victimógena específica, tales como la edad, el estado físico o psíquico de la persona, el padecimiento de ciertas enfermedades o discapacidades, la etnia, el sexo, la preferencia sexual, o factores sociales que pueden predisponer a la victimización, tales como la posición económica, el estilo de vida, ubicación de la vivienda, contacto con grupos marginales, la profesión, entre otros.¹²

Las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, las definen como aquellas que por razón de edad, género, estado físico o mental, por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico y dentro de las causas de vulnerabilidad se refieren a edad, discapacidad, pertenencia a comunidades indígenas, a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, pobreza, el género y privación de libertad.¹³

¹² Landrove Díaz, Gerardo. La moderna Victimología. Tirant lo Blanch libros. Valencia, España, 1998.

¹³ Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, capítulo i, sección 2, 1, números 3 y 4

2. Marco Normativo

Dentro del marco normativo, tanto nacional como originadas en el ámbito internacional, de aplicación y fundamento de derecho a favor de las mujeres víctimas y sus familiares se pueden mencionar principalmente los siguientes instrumentos:

a) **Ámbito nacional:**

Fundamentos normativos en el ámbito nacional, principalmente los siguientes:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad
- Ley del Organismo Judicial
- Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer
- Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar
- Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer
- Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- Ley del Sistema Alerta Alba Keneth
- Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad
- Ley de Protección a las Personas con Discapacidad
- Acuerdo de creación de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares
- Reglamento de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares

b) **Ámbito internacional:**

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Convención americana de Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer-CEDAW- y su protocolo facultativo
- IV Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing 1995
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas
- Principios de Naciones Unidas para las Personas de Edad Avanzada
- Proclamación sobre el Envejecimiento

c) Ámbito Interamericano:

- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) y su Protocolo Adicional en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belem Do Pará
- Convención Interamericana Contra toda forma de Discriminación e Intolerancia
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- VII Conferencia Regional sobre Integración de la Mujer en el Desarrollo Económico y Social de América Latina y el Caribe (Mar del Plata, 1994)

3. Estándares Internacionales para la Atención a Víctimas de Delitos

Las pautas generales para la atención a las víctimas de delitos, derivadas de los lineamientos internacionales, que establecen los estándares de los servicios que se deben prestar a las personas víctimas de delitos, así como las medidas que deben adoptar los Estados miembros para garantizar los derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad (mujeres, niñez, personas mayores o de edad avanzada y personas con discapacidad), cuya observancia debe respetarse, se encuentran principalmente:

- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder
- Directrices sobre la Justicia para los Niños Víctimas y Testigos de Delitos.
- Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano¹⁴
- Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad
- Guías de Santiago sobre la Protección de Víctimas y Testigos
- Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas
- Protocolo Iberoamericano de Actuación Judicial para Mejorar el Acceso a la Justicia de Personas con Discapacidad, Migrantes, Niñas, Niños, Adolescentes, Comunidades y Pueblos Indígenas.

Toda la normativa enunciada, debe ser considerada como fundamento mínimo, que permite la exigencia del respeto a los derechos de las personas víctimas que son atendidas en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, con las adecuaciones necesarias y pertinentes de acuerdo a su función y condición especial que el caso presente. Además deben considerarse como guías, recomendaciones, sugerencias e inclusive mejores prácticas que respondan a las expectativas y necesidades de las mujeres que han sido víctima de violencia y sus familiares.

3.1 Instrucciones Generales para Atención a Víctimas y sus Familiares

Como pautas generales y concretas de actuación para el tratamiento diferenciado en la atención integral a mujeres víctimas de violencia y sus familiares, desde la Coordinación Nacional, basada en la normativa nacional e internacional, así como en el respeto a los estándares internacionales en materia de Derechos Humanos, se establecen las siguientes:

¹⁴ La Cumbre Judicial Iberoamericana es una organización que articula la cooperación y concertación entre los Poderes Judiciales de los veintitrés países de la comunidad iberoamericana de naciones, aglutinando en un solo foro a las máximas instancias y órganos de gobierno de los sistemas judiciales iberoamericanos. Reúne en su seno a los Presidentes de las Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia y a los máximos responsables de los Consejos de la Judicatura iberoamericanos



1. **Derecho a Asistencia Legal:** El mandato específico que se asigna a la Institución con base en el artículo 19 de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, y en concordancia con la Visión Institucional, debe tender a brindar un servicio que responda a garantizar una **asistencia técnica-jurídica de calidad y especializada**, en la que todo el personal que participa en la atención, conozca el sistema legal de protección a víctimas, la red asistencial, y que posean habilidades de trato mínimas para con las víctimas. A tal fin, se promoverán instrumentos destinados al control de la calidad de la asistencia.¹⁵ De la misma forma, deben mantenerse los procesos de capacitación y sensibilización permanentes para garantizar el objetivo.¹⁶

2. **Promoción del Derecho de acceso a la justicia y un trato justo:** que implica promover todas las acciones necesarias en la búsqueda del acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido.¹⁷ Así mismo a ejercer el derecho a ser atendidas,

¹⁵ Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas. **Artículo 12.** “Se promoverán acciones para garantizar la gratuidad de la asistencia técnico-jurídica de calidad a personas que están en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones”, Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos. **Cap. I. Art. 4, primer párrafo**

¹⁶ Reglas De Brasilia Sobre Acceso A La Justicia De Las Personas En Condición De Vulnerabilidad, **Capítulo II, sección 4.2. número 40, y 41**

¹⁷ Idem, Capítulo II, sección 1, número 26, y so. Declaración sobre principios fundamentales de justicia para víctimas de delitos y del abuso de poder. Art. 4, Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano. 2002. Número 16

dentro del plazo adecuado, de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales.¹⁸ En concordancia con los postulados tanto de las Convenciones ratificadas por el Estado de Guatemala en favor de las mujeres, como de las Reglas de Brasilia, es deber de todo el personal que desde la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a Víctimas y a sus Familiares, impulsar las medidas necesarias para evitar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses legítimos, logrando igualdad efectiva de condiciones, para ello, además, deben buscarse los mecanismos eficaces destinados a la protección de sus bienes jurídicos, al acceso a los procesos judiciales y a su tramitación ágil y oportuna tendrán especialmente en cuenta las situaciones que agravan de vulnerabilidad por la violencia que pueda sufrir la mujer en razón, entre otras, de su condición étnica, de migrante, refugiada desplazada, cuando está embarazada, si es discapacitada, menor de edad, anciana o está en situación socioeconómica desfavorable.¹⁹

3. **Derecho a la información:** En complemento a los dos derechos antes enunciados, y con fundamento en lo que para el efecto señala el artículo 13 de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, “es obligación del Estado garantizar a la mujer que resulte víctima de cualquier forma de violencia, a) acceso a la Información, ...en ese mismo sentido se pronuncia la Asamblea General de Naciones Unidas, en su resolución 52/86, párrafo V, cuando señala que los Estados Miembros, tiene obligación de facilitar información a las mujeres que hayan sido víctimas de violencia sobre sus derechos y el modo de hacerlos valer... y toda omisión a éste respecto es una violación a los derechos humanos y libertades fundamentales de las víctimas, que menoscaba y anula su disfrute. En el ámbito penal también es necesario identificar lo que para el efecto señalan los artículos 5 y 117 del Código Procesal Penal, que fundamentalmente están referidos a la tutela judicial efectiva y a ser informada sobre los derechos que le asisten en el procedimiento penal, así como que se escuche su opinión en el procedimiento, de las decisiones fiscales y judiciales, a recibir resarcimiento y/o reparación de los daños recibidos. Es deber de todo el personal que, desde la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a Víctimas y a sus Familiares, atender víctimas, promover, demandar y luchar por el cumplimiento de sus derechos desde la primera intervención y durante el acompañamiento en los procesos en que se le asista. No obstante se reconoce que existe una cultura de invisibilización de los derechos de las víctimas, debe lucharse contra el propio sistema de ser necesario.

¹⁸ Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano. 2002. **Número 10**

¹⁹ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Convención de Belém Do Pará. **Art. 7**, literal g) y 8, literal d), Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. **Art. 4**, literal g).

4. **Derecho a compensación por el daño sufrido, a participar activamente en el proceso y a ser escuchada:** Como derechos mínimos de las víctimas están establecidos, no solamente en las leyes nacionales, sino en la normativa internacional y principalmente es necesario enunciar los que para el efecto preceptúa la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia, en relación a las víctimas de delitos y el trato con compasión y respeto por su dignidad, y el derecho a acceder a los mecanismos de justicia y a una pronta reparación del daño sufrido, que en el proceso penal está contenido en el artículo 124 del Código Procesal Penal.
5. **Derecho a la protección de la privacidad y seguridad:** Facilita la adecuación de los procedimientos administrativos a las necesidades de las víctimas: Adoptando medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad y garantizar su seguridad...²⁰. Es necesario también considerar entre otros estándares internacionales de atención, lo que para el efecto se preceptúa en las *Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, Capítulo III, sección 3.3 número 66*, con relación a las condiciones básicas para la atención de las víctimas como lo es: “El Lugar donde se llevará a cabo la atención a la víctima deberá llenar por lo menos los siguientes requisitos:
- a) Buena iluminación, ventilación y mobiliario adecuado y cómodo
 - b) Accesible, seguro y tranquilo
 - c) Se procurará que la persona espere el menor tiempo posible”



6. **Derecho de no discriminación:** La no discriminación en Guatemala, no solamente es un derecho, es una obligación el respeto a las diferencias y el trato digno, ya que en caso contrario es constitutiva inclusive de ser una

²⁰ Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. **Art. 6, literal d)**

actuación delictiva, por lo que es indispensable considerar la atención especializada que tome en cuenta las particularidades de la víctima como lo son la edad, el sexo, la discapacidad, el tipo de delito sufrido, la diversidad étnica que existe en Guatemala. Para ello como pauta general de atención es indispensable garantizar con mecanismos especiales los derechos específicos y entre ellos señalar que además de los derechos generales establecidos para todas las mujeres víctimas de violencia, que se atiendan en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, ya enunciados se atenderán los siguientes:

- a) **Atención a niñas, niños y adolescentes:** En el reclamo de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, como consecuencia de los efectos que produce la violencia contra la mujer, debe de considerarse además de los derechos consignados en este documento y las pautas de atención en relación a los estándares internacionales, y en específico el principio general del **Interés superior de la niñez y adolescencia**, y lo que para el efecto señala el artículo 6 de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia: “El Estado deberá velar porque reciban entre otros: (...) **Atención especializada en los servicios** públicos o de naturaleza pública”.

“Los niños víctimas y testigos de delitos, sus padres o tutores y sus representantes legales, desde su primer contacto con el proceso de justicia y en las diferentes etapas del mismo **deberán ser informados debidamente y con prontitud sobre ...disponibilidad de asesoramiento o representación legal... su papel en el proceso, la importancia, momento y manera de prestar testimonio, la forma en que se realizará el interrogatorio durante la investigación y el juicio**, los mecanismos de apoyo a su disposición cuando haga una denuncia, sus derechos, entre otros”.²¹

“Los Estados Partes garantizarán que en el tratamiento por la justicia penal de los niños víctimas de los delitos enunciados en el presente Protocolo, la consideración primordial a que se atienda sea el interés superior del niño”.²²

- b) **Atención de Mujeres Adultas Mayores:** Son derechos de las Personas Adultas Mayores, entre otros y de acuerdo a lo que establece la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Artículos 2, 22 y 25, y el Pacto Internacional de Derechos Sociales, Económicos y Culturales, Artículos 2, 7, 10 y 17:

²¹ Directrices sobre justicia para niños víctimas y testigos de delitos. **Cap. IX, Art. 19 y 22**

²² Protocolo facultativo sobre la venta de niños, prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía, **artículo 8, 3**

- a) El derecho a ser tratado con dignidad.
- b) El derecho a participar enteramente en la toma de decisiones concernientes a su bienestar, tendrá derecho a un trato preferencial que implica:
 - I. Trato amable y respetuoso
 - II. Brindar las comodidades y facilidades para estas personas, de acuerdo a las características físicas de la institución
 - III. Velar porque las condiciones y facilidades de acceso se adecuen a las necesidades del adulto mayor
 - IV. Se promoverá la preferencia de atención, dentro de los horarios de la institución²³
 - V. Adecuar los tiempos de atención y ajustar la asistencia a las necesidades de la población adulta mayor, garantizando su acceso, información y comprensión de la complejidad socio jurídico que les afecta

Atención de mujeres con capacidades especiales: En función de brindar un servicio con calidad y calidez en el marco del respeto a los derechos humanos, la preeminencia de los Tratados y Convenios internacionales en este marco, y con base en el principio de igualdad, dicho servicio deberá responder a las particulares necesidades de las personas. Como un estándar internacional se cita la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, que establece: “Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.”²⁴

Desde la Coordinación Nacional de Asistencia legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, cuando se atiende a personas que manifiesten esta particularidad, se debe procurar satisfacer las necesidades que responden a capacidades distintas entre ellas:

- a) Discapacidad auditiva, empleando lenguaje sencillo y estructura gramatical sencilla de comprender, de ser necesario el acompañamiento de intérprete específico.
- b) Discapacidad verbal, se puede dar o localizar los servicios de un intérprete para lenguaje de señas para facilitar todas las comunicaciones y garantizar el ejercicio pleno de sus derechos.

²³ Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores. Corporación de Asistencia Judicial. Ministerio de Justicia de Chile, **3.3.1**

²⁴ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, **artículo 13.1**

- c) Discapacidad física (uso de silla de ruedas, etc.), con instalaciones adecuadas que permitan el acceso y la atención idónea que requieren.
- d) Durante el proceso: se debe centrar la atención en la voluntad, preferencias y libertad en la toma de decisiones de la persona con discapacidad, y promover la presencia de tutor u otras personas legalmente facultadas para representarle.
- e) Todo caso, que no se encuentre previsto de manera específica, deberá atenderse por parte de la Coordinadora de cada localidad a efecto de encontrar las condiciones que merece la persona que acude a requerir el servicio, para lograr la adecuada comunicación, comprensión y atención de la problemática ya sea con recursos propios o por medio de las redes de derivación.

d) Atención de Mujeres que no hablen el idioma español: El idioma en Guatemala es un obstáculo real, para el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, como estándar internacional de atención desde la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, se tiene que considerar que: “El lenguaje no puede ser nunca un obstáculo, por lo que no sólo se ofrecerá una traducción que permita la comunicación entre los interlocutores, sino que ésta será capaz de colocar a la víctima en idónea capacidad de comprender el ámbito jurídico especializado ante el que se encuentre”.²⁵ De acuerdo con lo que se establece en las Reglas de Brasilia: “Se garantizará el uso de intérprete cuando el extranjero que no conozca la lengua o lenguas oficiales, ni en su caso, la lengua oficial propia de la comunidad, hubiese de ser interrogado o prestar alguna declaración, cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución”.²⁶ La víctima tiene derecho a entender el contenido del proceso según sus condiciones personales de lengua y cultura, para lo cual en cada caso se utilizará con ella una comunicación ajustada a tales parámetros, renunciando a conceptos jurídicos innecesarios.²⁷ La facilitación de un intérprete desde la Institución se realizará mediante la coordinación interna, y en ausencia del mismo deberá coordinarse con las entidades que puedan prestar este servicio para que se materialice ésta garantía. En caso de personas extranjeras, es necesario comunicarse con cada consulado existente en el país a efecto de lograr la comunicación que corresponde y realizar una defensa técnica, de calidad y calidez, en el marco de los Derechos Humanos.

²⁵ Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos. **Cap. I. Art. 11, numeral 3.** Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas. **Art. 4.2**

²⁶ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, **Capítulo II, sección 3, número 32**

²⁷ Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos. **Cap. I. Art. 5, literal c),** Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas. **Art. 4**

4. Protocolo de Actuación para la Atención de Mujeres Víctimas de Violencia en sus Diferentes Manifestaciones

A) Principios Rectores de Actuación de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares

De conformidad con la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, en su artículo 19, del Acuerdo de Dirección número 64-2008 del Instituto de la Defensa Pública Penal y el Acuerdo número 05-2013 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, además de las normas nacionales e internacionales que rigen esta materia, la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares rige su actuación fundamentándose en el modelo básico institucional, en el cual se aplican los siguientes principios rectores:



- **Interés superior de la víctima:** Toda atención que se brinde en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, debe ir orientada a velar por el interés superior de la víctima y sus familiares, cuando corresponda, recibirán atención individual y

especializada con el objeto de orientarla, asesorarla y acompañarla en las decisiones que asuma, así mismo en los procesos legales respectivos, para realizar las acciones inmediatas que promuevan los derechos garantizados en las leyes del país.

- **Gratuidad de los servicios:** El artículo 19 de la ley Contra el Femicidio y otras formas de Violencia Contra la Mujer, regula: “*el Estado tiene la obligación de prestar la asistencia legal **en forma gratuita** a la víctima o a sus familiares...*” (la negrita es mía) y 3 literal d) que señala: “la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos y tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo, de refugio así como de recuperación, la atención multidisciplinaria implicará especialmente: (...) 3). seguimiento legal de las reclamaciones de los derechos de la mujer”. Todo servicio que se brinde desde ésta Coordinación tienen el carácter de gratuitos.
- **Respeto a las decisiones que toman las Mujeres Víctimas de Violencia:** En el marco del ejercicio del derecho a la información, las víctimas son asesoradas sobre las diferentes opciones legales a que tiene derecho, y sobre cómo actuar, respetando en todo momento las decisiones que asuman con relación a éstos.
- **Atención integral:** Consiste en que toda atención que se brinde desde la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares debe procurar la atención integral, multidisciplinaria e interinstitucional, en concordancia con lo que establecen los artículos 13 literal b y 3 literal d, de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, dichos servicios deberán prestarse con el apoyo y coordinación interinstitucionales.
- **Especialización en la atención brindada por abogadas(os):** El artículo 4 del Reglamento de Funcionamiento de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, establece que todo el personal que brinda servicios en la Coordinación Nacional, debe poseer los conocimientos técnicos jurídicos relacionados con el tema de violencia contra la mujer, género, interculturalidad, especializaciones adecuadas a la materia de que se trate, y sensibilización sobre el tema, y estar en constantes actualizaciones para brindar el servicio que corresponde.
- **Inmediatez en la atención:** Este principio expresa que toda atención que se brinda en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, debe darse con prontitud, evitando esperas injustificadas y tratos burocráticos, evitando en todo caso contribuir en las revictimizaciones.

- **Compromiso institucional para brindar calidad y calidez en la atención:** Este principio implica que todo el personal que labora en la Coordinación Nacional debe tomar en consideración las condiciones emocionales en que se encuentra la víctima, estableciendo empatía con ella y brindándole la confianza y seguridad que necesita para que pueda exponer su caso y manifestar sus dudas, preocupaciones, temores y cualquier otra situación con total libertad, contando con la idoneidad para la realización de las funciones que se le asignen y lograr obtener los resultados que se esperan.
- **Principio de no revictimización:** La víctima no puede ser vista como objeto del proceso, es sujeta de derechos, debe procurarse su atención sin cuestionar su credibilidad, evitando reiteraciones innecesarias, actos de incompreensión o de reproche. El proceso y toda la actuación desde esta Institución gira en torno a sus intereses y derechos.
- **Ética en el desempeño profesional:** Consiste en el comportamiento adecuado del profesional en el desempeño de sus labores.
- **Respeto y atención de acuerdo a la condición de vulnerabilidad:** Debe otorgarse atención y respeto a las usuarias con esmero y dedicación de acuerdo a su condición, por el tipo de situación sufrida.
- **Articulación de los servicios:** Desarrollar los servicios que brinda la Coordinación Nacional de forma integral para que las usuarias reciban la atención necesaria.
- **Principio de confidencialidad y/o consentimiento informado según sea el caso:**
 - a. **Principio de confidencialidad:** Protege la privacidad y la identidad de las personas víctimas, previéndose la confidencialidad de la información que proporcione y que es inherente al caso, o aquella que es recopilada.
 - b. **Consentimiento informado:** Autorización que da la víctima para que la información proporcionada sea utilizada en un proceso penal, como medios de investigación que se aporten o en los casos de peritajes psiquiátricos, psicológicos, médicos, de trabajo social, etc., después de haber comprendido el objetivo de dicha información.

B) Ruta de Ingreso de Víctimas a la Asistencia Legal Gratuita

La Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, brinda la asistencia ante un requerimiento el cual puede realizarse a través de las formas siguientes:

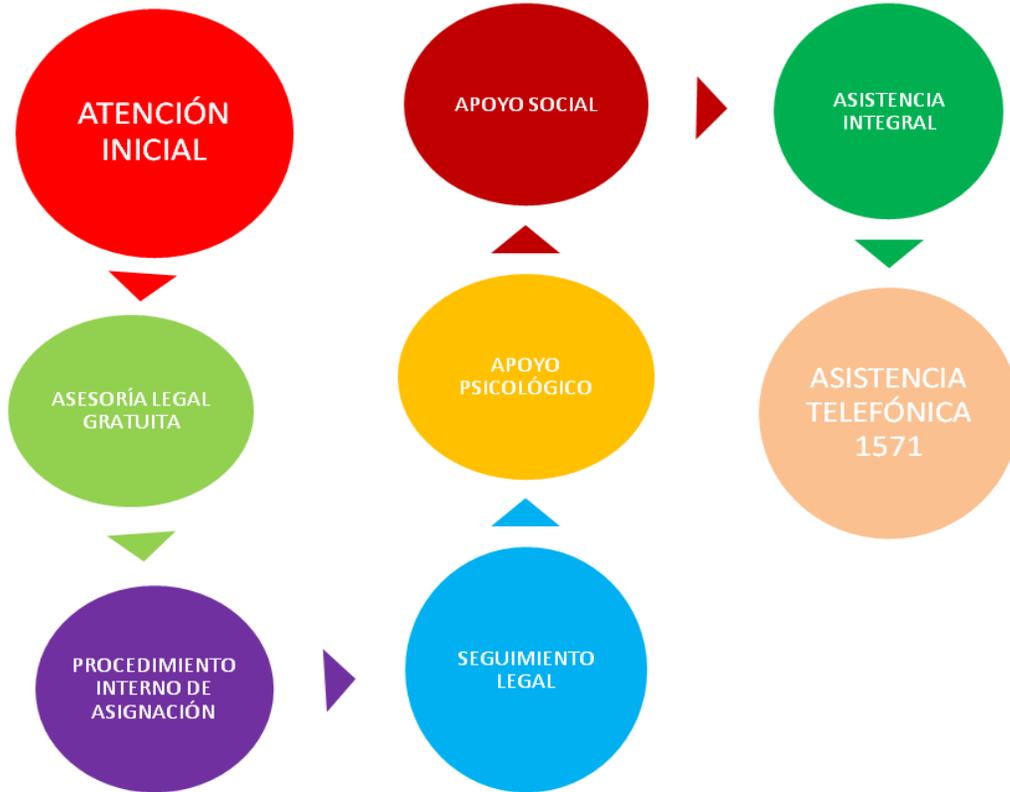
- a) La víctima acude directamente a cualquier Sede de la Coordinación a solicitar apoyo, porque sabe que se brinda el servicio o porque es referida por alguna entidad.
- b) Un Familiar de la Víctima, requiere el servicio en su favor.
- c) Orden Judicial.
- d) La víctima establece contacto por medio del Centro de Atención de llamadas de Emergencia (teléfono 1571)
- e) Familiares, amigos o vecinos establecen contacto por medio del Centro de Atención de llamadas de Emergencia (teléfono 1571)



C) Procedimiento Interno para la Aplicación del Modelo de Atención Integral

Para la atención de los casos de violencia contra la mujer en cualquiera de sus manifestaciones y sus familiares, es muy importante que desde el primer contacto con la víctima mediante la escucha atenta, se pueda establecer variables especiales como su minoría de edad, condición física, psicológica y situaciones o condiciones particulares que presente a efecto de tomar medidas inmediatas en relación a la atención que requiera, incluyendo atención de urgencia y/o la atención en crisis que pudiera requerirse. Asimismo, también es de vital importancia valorar si la víctima está en riesgo y definir si es necesario algún tipo de protección.

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL



No obstante, el proceso de intervención con las víctimas comprende el respeto a derechos establecidos y pautas generales de atención ya definidas, en éste protocolo y en los estándares de actuación, así como en el modelo de Detección de fallas las cuales deberán observarse de forma obligatoria. Se describen las reglas que corresponden a una intervención general, al registro e informaciones o documentaciones que debe llevarse en cada caso que se basará en los siguientes pasos:

A) Atención Inicial: el primer contacto debe realizarse con altos niveles de sensibilidad a efecto de determinar el estado emocional e inclusive físico en que se encuentra la usuaria, tomando en consideración cualquier obstáculo que se presente en la comunicación, de acuerdo a éste protocolo, para guiarle en la atención que corresponda. Psicología, Trabajo Social, intérprete, Centro médico asistencial (cuando el caso lo requiere), etcétera, el diseño establece que lo hace una trabajadora social, pero todo el personal está en capacidad de hacerlo. se debe establecer una comunicación empática, respetuosa que conlleva el trato digno que merece, realizando una pequeña entrevista a efecto de identificar el servicio que requiere, guiarle y presentarle a la (al) profesional que brindará la atención primaria.

B) Asesoría Legal Gratuita: Fundamentada en los principios y estándares internacionales señalados en este protocolo la asesoría legal se brinda con base en lo que para el efecto señalan los artículos 13, 3 literal d) 3, 19 de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, la brinda de preferencia una Profesional del Derecho, y basada en la escucha activa, inicia determinando las situaciones formales de la víctima, otorgando especial importancia a la edad y capacidad legal para enfrentar un proceso judicial, para poder garantizar la viabilidad del caso de la manera siguiente:

- Debe proveer en éste momento la información en relación a sus derechos, la gratuidad del servicio, medidas que pueden utilizarse en su protección, el servicio telefónico de emergencia 1571 brinda información sobre las alternativas de tipo legal.
- Identificar y adecuar la conducta del agresor al tipo de violencia que contiene la narración, los daños causados, la existencia de trámites previos, la existencia de documentación y denuncias. Para requerir la documentación que corresponde e iniciar con ella el expediente de mérito, o darle seguimiento al caso concreto de ser factible, derivado a la etapa procesal en la que se hace la gestión.
- Cuando no se encuentra presentada denuncia ante el Ministerio Público, brindarle asesoría, para que la presente en los términos que señala la ley, e identificar si se hace necesario el acompañamiento para la presentación de ésta.
- Identificar otros trámites que requieren seguimiento legal de los derechos de la mujer, sus hijas e hijos, que se solicitan e informar de los requisitos, condiciones, forma y tiempo aproximado de toman éstos, a efecto de determinar si se puede realizar el seguimiento en la Coordinación o será derivado a otra institución.
- Registro formal de la usuaria y del tipo de requerimiento, mediante la Ficha de Control y Recepción de Datos, en el Sistema Informático de Asistencia Legal, que incluye dictamen jurídico que se emite por parte de la Asesora, en que se identifica el servicio que se prestará. La ausencia de registro impide brindar el servicio.
- Con la Ficha Control y Recepción de Datos, de forma física o digital, cuando se implemente el modelo, debe iniciarse el expediente respectivo, el cual debe contener constancia del requerimiento realizado, documentación que se adjunta, ya evaluada y determinada que es suficiente para el trámite que se inicia, agotados tramites y diligencias de urgencia que son responsabilidad de la asesora, debe hacerse el traslado para su asignación respectiva, a la unidad que corresponde a efecto que se determine al abogado (a) que dará seguimiento al caso concreto. Ésta es responsabilidad de la asesora (asesor).

C) Procedimiento de Asignación: La persona encargada en cada sede en base a criterios de especialidad, rol de turnos, urgencias, deberá realizar asignación formal, identificando claramente el caso que se asigna, la persona requirente y otros datos que permitirán delimitar claramente el

servicio que se brinda y que habilita a quién se asigna para ser el o la responsable del trámite del caso concreto.

D) Procedimiento de seguimiento del o la Defensora Pública (o) asignado al caso: Con la ficha de control y recepción de datos así como con la asignación formal respectiva, iniciar el expediente físico incluyendo en su orden los siguientes documentos:

- a) Hoja de Ruta (hoja en que se anota cada diligencia realizada en el caso, fecha y modo en que se realiza, resultados que se obtienen)
- b) Declaración jurada de ingresos (de acuerdo al modelo Institucional)
- c) Análisis y elaboración de la teoría del caso, (contiene hipótesis preliminar, estrategias a seguir, retos a vencer)
- d) Documentación o audios que soportan el expediente. (denuncia, auto de procesamiento, acusación, ofrecimiento de pruebas, debate, según corresponda y debe estar ordenada en forma cronológica)

Además del expediente formal, existen otras responsabilidades que como abogadas (os) directoras deben cumplir y entre ellas se encuentran:

1. Entrevista con la usuaria del servicio con el objeto de conocerla, identificar conjuntamente pruebas que puedan existir en su poder o en poder de otras personas para ser requeridas legalmente, sobre las acciones realizadas y solicitar autorización para realizar otras diligencias, verificar si se hace necesario brindar acompañamiento en otros procesos que derivan a consecuencia del delito que se reclama, identificar los mecanismos de comunicación fluida que deberán existir entre ambas para ser informada y requerida su presencia de ser necesaria, definiendo estrategias de actuación con relación a su seguridad y otras actuaciones de urgencia.
2. Realizar solicitudes por escrito para la elaboración de informes y/o dictámenes que como peritajes se utilizarán y que sean pertinentes de acuerdo al caso.
3. Realizar todas las acciones, solicitudes, requerimientos y diligencias necesarias ante las instancias respectivas para lograr el resultado que espera la usuaria.
4. Identificar otras acciones de atención integral y legal que se requieren para el avance del proceso penal; así como mantener una comunicación constante con el Ministerio Público y demás entidades involucradas.
5. En todos los casos y ante cada fase procesal es indispensable asesorar debidamente a la usuaria (mujeres, adolescentes, niñas y niños a través de la persona que los represente) sobre sus actitudes a asumir frente a

la misma e informarle la importancia y la forma en que se desarrollarán las audiencias, así como el resultado de las mismas.

6. Informar de acciones relevantes a sus jefes inmediatos, requerimientos especiales para la atención y hacer entrega de expediente cuando finalice éste, para el descargo de su responsabilidad a donde corresponda. Se considera concluido un caso cuando la sentencia cause firmeza,

Se considera que **un caso se encuentra concluido** para la Coordinación:

- a) Cuando se haya dictado sentencia y ésta cause firmeza, si el fallo es impugnado, debe velarse porque se acompañe la asistencia técnica idónea que se requiere.
 - b) Cuando la usuaria ha desistido de continuar con el proceso y se ha aceptado legalmente su no participación dentro del mismo.
 - c) Cuando exista sustitución por abogado particular u otra institución.
7. Atender las responsabilidades que se encuentran contenidas en el Reglamento de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares.

E) Apoyo Psicológico: incluye el apoyo emocional en crisis y de seguimiento individual, cuando el caso lo hace indispensable apoyo familiar, elaboración de peritajes, escuela de padres, participaciones en audiencias para dar soporte emocional como perito, como consultoras técnicas, el apoyo psicológico en crisis o de seguimiento y la escuela de padres se apoya con estudiantes de Psicología de las universidades del país con las que se acuerden convenios interinstitucionales, cada atención que se brinda está basada en los protocolos específicos de esa unidad, aprobados por la Coordinación Nacional.

F) Apoyo Social (asistencia integral): Además de las acciones de primera atención, en el área de trabajo social se identifican otras necesidades que las usuarias presentan, se realizan gestiones para lograr apoyos de las instituciones que conforman la Red de Derivación, el servicio busca la independencia económica de la usuaria, se elaboran informes y estudios que sirven en juicio, especialmente para demostrar los daños y perjuicios sufridos por el delito, se participa en audiencias como peritos, consultoras técnicas y son apoyo interno para el desarrollo organizacional. Sus procedimientos se encuentran regulados en los protocolos específicos para esa materia.

G) Asistencia Telefónica por medio del Centro de Atención de Llamadas 1571:

El Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 1571, permite la instalación y puesta en funcionamiento del servicio a nivel nacional, 24 horas al día los 365 días del año, brindando respuesta oportuna ante el inminente riesgo de la vida o integridad física de las mujeres de



todas las edades, mediante la coordinación interinstitucional, además de brindar asesoría legal, cuando fuere necesario.

En el Anexo se encuentran en forma esquematizada y acorde a los estándares internacionales, además del modelo de identificación de fallas, los pasos institucionales de las Unidades de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, que intervienen en la prestación de los servicios, los cuales son de aplicación obligatoria para la atención integral a las víctimas.

II. PARTE ESPECIAL

PROTOCOLOS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN CADA UNA DE SUS MANIFESTACIONES

Como parte de los protocolos de atención a víctimas de los delitos de violencia contra la mujer, se incluye información de carácter jurídica, sustantiva y procesal para la actuación técnica de abogados y abogadas de la Coordinación Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita a Víctimas y sus Familiares del IDPP, pero que también puede servir como fuente de consulta para otros profesionales que tienen participación dentro de los procesos legales, principalmente para aquellos que atienden a mujeres víctimas.

Aunque en ésta Coordinación se atienden todos los casos de violencia contra la mujer, cuyos tipos penales pueden estar contenidos en otras leyes, pero que implican alguna forma de violencia, en este apartado se analizarán los tipos penales contenidos en la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, los elementos que conforman cada uno de ellos, la adecuación del tipo al hecho denunciado, los elementos de investigación que deberían existir, entre otros, como principales elementos a tomar en consideración antes de actuar dentro del proceso.

1. Los Tipos Penales Contenidos en la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer.

La ley contra el Femicidio es el resultado de esfuerzos individuales y colectivos²⁸ en la procura de acceso a la justicia de las mujeres. Implica la materialización de la necesidad de sancionar conductas marcadamente recurrentes en nuestro país, y que tienen como escenario la agresión o ataque de un hombre hacia una mujer en el marco de relaciones desiguales de poder. Los tipos penales que se incluyen en la misma reúnen esta característica común y son:

- 1) Femicidio**
- 2) Violencia contra la mujer**, que pueda manifestarse de tres formas:
 - 2.1) Violencia física,
 - 2.2) Violencia sexual,
 - 2.3) Violencia psicológica.
- 3) Violencia económica.**

Es importante referirse adecuadamente a la denominación de los delitos contenidos, en este cuerpo legal, de cara al litigio, ya que, se ha detectado en la práctica la inadecuada denominación de los mismos; por ejemplo: se considera incorrecto señalar que se ha cometido el delito de

²⁸ En los foros de discusión de los proyectos de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer y en la propia actividad de cabildeo y aprobación legislativa tuvo una participación activa la Defensa Pública a través de la Coordinación de asistencia legal Gratuita, de ese momento.

“violencia física” siendo lo adecuado indicar que existe violencia contra la mujer en su manifestación física.

2) Obligaciones Generales de la Abogada(o) Defensora Pública en Cada Fase del Proceso.

Como obligación general antes y después de cada una de las diferentes audiencias que se describen, es indispensable asesorar a la víctima en cuanto a la importancia de su participación, de sus obligaciones y derechos que tiene tanto como querellante adhesiva o como agraviada, según sea el caso, las actividades que se desarrollarán, el resultado de las mismas y las opciones que se tienen en cada momento procesal, en este momento ya se debieron considerar y atender obstáculos que se presenten para la comunicación de la usuaria.

FASE PREPARATORIA

Previo a la audiencia:

1. Cuando haya sido requerido el abogado o abogada para la asistencia de una víctima de violencia contra la mujer para la audiencia de primera declaración, previo a la misma se le debe explicar en qué consiste la referida audiencia, el requisito que establece la ley para intervenir en la misma, qué significa ser querellante adhesiva y las obligaciones y derechos que como tal tiene, así como las actitudes a asumir y tomar en cuenta sus pretensiones o intereses.
2. Se debe tener comunicación con el (la) fiscal que acude a la audiencia para verificar si en la imputación que se hará, se ha contemplado en la plataforma fáctica todos los elementos del tipo penal de violencia contra la mujer, específicamente lo relativo a la pluralidad de acciones, ya que de existir falencias en la imputación se deben de hacer las recomendaciones para que se hagan las correcciones que correspondan, como corresponsables de la imputación que se realiza además de:
 - a) Revisar si se cuenta con los medios de investigación preliminar, tendientes a acreditar la causa probable para ligar a proceso al presunto agresor.
 - b) Establecer si la agraviada ha declarado los hechos adecuadamente y que incluyan los supuestos de hecho y derecho necesarios para la imputación que se hará, ya que si ha omitido alguno, existiendo éstos, será necesario que amplíe su declaración en la audiencia y ante el juez contralor de las garantías constitucionales, para garantizar la respuesta de justicia que espera.
 - c) Establecer que se haya evaluado por el médico forense o psicólogo forense a la agraviada, con el propósito de presentar el informe pericial

desde la audiencia de primera declaración, dependiendo del tipo penal que se impute.

- d) Establecer que se cuente con el medio de investigación tendiente a acreditar el tiempo, modo y lugar de los hechos, salvo, que por el tiempo no se logren incorporar, pero que no son de trascendencia y permitan en éste momento procesal considerar la posible participación del sindicado en el hecho.
- e) De existir flagrancia es importante contar con la declaración de agentes captores y testigos del hecho si los hubiera, informe del 1571 si fue atendido como emergencia desde la Institución, cumpliendo con los procedimientos formales para su incorporación.
- f) Verificar si la agraviada tiene documento de identificación y en caso de ser menor de edad si se encuentra debidamente representada.
- g) Verificar si la agraviada necesitará acompañamiento de psicóloga del sistema de atención integral o interprete.
- h) Evitar confrontar a la víctima con el agresor, para lo cual se debe solicitar que se instale barrera visual.
- i) Construir la teoría del caso a partir de los elementos que se tengan.

En la audiencia:

1. Al momento de la comparecencia, solicitar la palabra al Juez Contralor para constituir en calidad de querellante por adhesión en forma provisional a la agraviada, de conformidad con el artículo 5, 82, 116 y 117 del Código Procesal Penal, si no se ha constituido previamente.
2. Si se ha advertido la necesidad de ampliación de la declaración de la agraviada, solicitar al juez que se le conceda la palabra a ésta, para que se manifieste a este respecto, previo a que Ministerio Público haga la imputación para no violentar el derecho de defensa del procesado y que pueda realizar su defensa técnica y material según corresponda sobre los hechos que se le intimen.
3. Adherirse a la solicitud fiscal y solicitar al Juez Contralor que se dicte el auto de procesamiento por existir causa probable, ya que previamente ha habido acuerdo a éste respecto.
4. Velar porque se cumpla con el debido proceso y el plazo razonable.
5. Cuando el caso lo amerite y a criterio del abogado o abogada director (a) solicitar embargo precautorio sobre bienes suficientes para garantizar la reparación digna ante eventual condena, de conformidad con lo que establece el artículo 278 del Código Procesal Penal.
6. Manifestarse en cuanto a la necesidad de que se decrete prisión preventiva cuando se advierta peligro de fuga u obstaculización a la averiguación de la verdad, especialmente cuando sea evidente el riesgo hacia la víctima, por denuncias anteriores, temor a denunciar por las amenazas, por la gravedad del caso, etc. Es indispensable el acompañamiento de documentación que justifique éstos extremos si se cuentan.
7. Solicitar medidas de protección para la agraviada, cuando el procesado sea beneficiado con medidas sustitutivas, si correspondiera.
8. Anotar fecha de presentación de acto conclusivo y fecha y hora para la audiencia intermedia, dentro del expediente para hacer los requerimientos y aportes de

investigación que corresponda.

9. En caso se dicte una Falta de mérito, es necesario que se haga un análisis jurídico sobre la necesidad de impugnar dicho fallo o en su caso fortalecer la investigación para darle continuidad al caso, y con posterioridad solicitar una audiencia para primera declaración. En todo caso debe tomarse la opinión de la víctima, para actuar en conformidad con la misma, explicándole las consecuencias de cada una de las vías que se elija.

Posterior a la audiencia:

1. Verificar que la audiencia quede grabada en sistema de audio y que se entregue el CD que la contiene, así como el acta sucinta, para continuar con la documentación del expediente.
2. Coadyuvar con el Ente Investigador para contar con todos los elementos de investigación tendientes a acreditar el hecho, especialmente que se tome la declaración de la víctima (mujeres, niñas, niños y mujeres adultas mayores) en anticipo de prueba y en Cámara Gesell, para evitar la revictimización así como la variación de su declaración como consecuencia de los ciclos de violencia, cuando corresponda, velando por que se cumpla con todas las reglas procesales atinentes.
3. De ser necesario, solicitar al Ente Investigador la realización de peritaje médico forense, psicológico y/o psiquiátrico, de género, ADN, cotejo genético, fila de personas, allanamientos, reconstrucción de hechos, etc.
4. Solicitar al Juez contralor que se le discierna el cargo a la Trabajadora Social (y Psicóloga dependiendo del caso) para que elabore estudio socio económico para acreditar los daños y perjuicios como consecuencia del hecho denunciado, elaborado por Trabajadora Social de la Coordinación de Asistencia Legal a la Víctima.
5. Darle seguimiento a las diligencias que se realicen o que sean propuestas ante el Ministerio Público, para su realización en el plazo que corresponde.
6. Solicitar la Revisión de la Medida de Coerción, (en cualquier etapa del proceso) con la finalidad que se revoquen las medidas sustitutivas impuestas o persista la violencia contra la mujer.
7. Solicitar audiencia de reforma del auto de procesamiento cuando la calificación jurídica se aparte del hecho o participar en aquellas solicitadas por el sindicato en cualquiera de los dos últimos casos descritos.

FASE INTERMEDIA

Previo a la audiencia:

1. En los casos en que la agraviada no haya solicitado la intervención de asistencia legal gratuita en la audiencia de primera declaración, sino que lo hace posteriormente, es importante establecer la fecha para la presentación del acto conclusivo, ya que ésta es la fecha límite para poder constituirse como querellante adhesiva, de no hacerlo dentro de la fase preparatoria como lo indica el artículo 118 del código procesal penal, solo podrá participar en calidad de agraviada con las limitaciones que ello

implica.

2. De ser requerido por la agraviada y estar en tiempo, se debe solicitar al Juez Contralor la intervención de la agraviada en calidad de querellante adhesiva en forma provisional y su participación como actora civil.
3. De ser posible coordinar con el Ente Acusador, para elaborar el escrito que contendrá el acto conclusivo, caso contrario al recibirlo, es necesario revisarlo técnicamente para establecer: el tiempo, modo y lugar de la comisión del hecho, así como la pluralidad de acciones que requieren los tipos penales establecidos en la Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer:
 - a. Establecer si al escrito que contiene la acusación se acompañan los medios de convicción necesarios para la solicitud de apertura a juicio (lugar del hecho, identidad y el vínculo del agresor y la víctima, denuncias previas, todos estos documentos estarán descritos en el protocolo para cada tipo de delito como elementos mínimos de investigación a incorporar).
 - b. Análisis de la congruencia de la plataforma fáctica, jurídica y probatoria (confirmar teoría del caso). Orientado a verificar la existencia del mismo y la posibilidad de la participación del sindicado, de los indicios racionales y suficientes para acreditar la probabilidad de la participación y confrontación del hecho al tipo penal.
 - c. Se debe contar con el estudio socio económico, para acreditar los daños y perjuicios.
 - d. Comunicación con el MP para señalar los vicios del escrito de acusación para requerir su corrección, de no ser atendida la petición asumir la actitud la o el abogado director (a) en la audiencia intermedia respectiva, que es la forma técnica de manifestarse para hacerlo.
 - e. Ser objetivo en cuanto al hecho y establecer la necesidad de una clausura provisional cuando no se cuente con los medios de convicción necesarios para sustentar el caso y garantizar el resultado esperado.
 - f. De haber sido requerido un procedimiento abreviado, criterio de oportunidad u otra medida desjudicializadora por parte del Ente Acusador, debe hacerse el pronunciamiento respectivo de oposición, sin embargo siempre debe informarse y tomarse en consideración la opinión e interés superior de la víctima.
 - g. Como una posibilidad debe considerarse el deseo de la víctima de no continuar con el proceso, no obstante la Ley establece que la Violencia Contra la Mujer es de acción pública, por lo que puede ser separada en su calidad de querellante adhesiva pero mantendrá la calidad de sujeto procesal como víctima, pudiendo comparecer a las audiencias que desee y sin perjuicio de comparecer al debate como testigo. Todo desistimiento debe considerarse como un caso perdido y analizar el motivo del mismo para corregir las situaciones que lo ocasionaron o por lo menos tomar medidas oportunas en la atención integral que requieren las víctimas de éste tipo de delitos y responder al espíritu de la ley.

En la audiencia:

Evitar la confrontación de la víctima con el agresor y el acompañamiento de psicóloga del Sistema de Atención Integral. Utilización de barrera visual.

Además de velar por que se cumplan las garantías contenidas en el art. 356 del Código Procesal Penal, (audiencias se realicen a puerta cerrada).

1. De conformidad con el artículo 337 del Código Procesal Penal, las actitudes a asumir son: a) Adherirse a la acusación del Ministerio Público, exponiendo sus propios fundamentos o b) manifestar que no acusará. c) Señalar los vicios formales del escrito de acusación y la forma de su corrección; y d) Objetar la acusación porque omite algún imputado o algún hecho o circunstancia de interés para la decisión penal, requiriendo su ampliación o corrección.
2. Solicitar la participación en forma definitiva de la querellante adhesiva al proceso.
3. Señalar la estimación del monto de la reparación digna, ante eventual condena, de conformidad con lo establecido en el artículo 338 del Código Procesal Penal.
4. De ordenarse la apertura a juicio, verificar la fecha para la audiencia del ofrecimiento de prueba y la designación del tribunal competente para conocer del debate oral y público, para agendar la audiencia que corresponde.
5. De decretarse la clausura provisional, verificar que los medios por incorporar sean posibles de realizar y en un plazo razonable o en su caso analizar la pertinencia de plantear la impugnación respectiva.
6. De decretarse el sobreseimiento, analizar la pertinencia de impugnar la decisión del juez contralor

AUDIENCIA DE OFRECIMIENTO DE PRUEBA

Previo a la audiencia

Verificar que Ministerio Público cuente con todos los medios de prueba que van a servir para probar el hecho en el debate y que coincidan con la plataforma fáctica y plataforma jurídica.

Por parte del abogado o abogada Directora, verificar el ofrecimiento de la prueba necesaria para acreditar los daños y perjuicios como consecuencia del hecho denunciado para lo cual deberá contar como mínimo con:

- a) La declaración de peritos en área de Trabajo Social y Psicología, cuando se haya previsto la necesidad de este medio probatorio y en su caso se le haya discernido el cargo respectivamente, para que comparezca al debate oral y público a ratificar, ampliar o modificar el dictamen que haya rendido, todo peritaje que se realice y ofrezca con recursos internos, debe

responder al protocolo específico para esas materias.

- b) La declaración en calidad de testigo de profesionales en Trabajo Social y Psicología, cuando no se haya discernido el cargo, para que declare lo que le consta con relación al informe realizado.
- c) Prueba documental, consistente en el dictamen o informe realizado por profesionales en el área de Trabajadora Social y Psicología, para que se incorpore al debate oral y público ya sea por su exhibición o lectura con el propósito de acreditar los daños y perjuicios como consecuencia del hecho denunciado y pueda reclamarse la reparación digna ante eventual sentencia condenatoria.
- d) Ofrecer testigos que no hubiesen sido tomados en cuenta por el Ente Investigador en la fase preparatoria para acreditar el hecho denunciado.
- e) Ofrecer documentos que no se hubieran requerido por el Ministerio Público, que son de utilidad y necesidad para acreditar el hecho denunciado.
- f) Para el efecto del ofrecimiento de la prueba, elaborar escrito o guía de los medios a ofrecer, no obstante que el proceso penal es oral, esto únicamente para facilitar la diligencia.

En la audiencia:

- a) Ejercer el control y fiscalización cuantitativa y cualitativa de los medios de investigación, verificando lo ofrecido por el Ministerio Público confrontando los números de oficio, fechas, nombres y demás datos en cada documento, así como la descripción del objeto de la prueba.
- b) Adherirse al ofrecimiento de los medios de investigación del Ministerio Público.
- c) Ofrecer los medios de investigación por parte de la agraviada o querellante adhesiva según la calidad que ostente.
- d) Analizar la prueba de la defensa y realizar objeciones en cuanto a la misma si se considera impertinente, ilegal o abundante

FASE DEL JUICIO

Previo a la audiencia de inicio de debate:

1. Verificar la calidad con la que actúa (agraviada o querellante)
2. Verificar si cuenta la agraviada o querellante adhesiva con documento de identificación y si fuera menor de edad con la representación correspondiente.
3. Cuando el caso ha venido gestionándose, y ya se tiene la teoría del caso, se plantea la actitud a asumir a partir de la misma.
4. Cuando el caso se asigna ya en la fase del juicio, analizar la plataforma fáctica, jurídica y probatoria para hacer la teoría del caso y la estrategia para el Debate.
5. Entrevista con la usuaria para informarle sobre el Debate Oral y Público, la finalidad del mismo y la forma de su participación.
6. Explicarle a la usuaria las incidencias y desarrollo del debate y los

derechos y obligaciones que tiene en su calidad de querellante adhesiva o agraviada, asesorando su participación.

7. Solicitar la intervención de la Psicóloga del Sistema de Atención Integral (SAI) para el acompañamiento de las víctimas.
8. Solicitar barrera visual para evitar confrontar a la víctima con el presunto agresor, si no ha sido considerada, además de evitar los encuentros tanto del agresor como de la familia del mismo que provocan revictimización, amenazas, etc. Siempre producen efectos negativos en el ánimo de la víctima.

En la audiencia de Debate:

1. Preparar y presentar alegatos de apertura, de conformidad con la teoría del caso.
2. Plantear incidente si fuere el caso, analizar la pertinencia del mismo.
3. Prestar atención durante todo el desarrollo del contradictorio con relación a reforzar la teoría del caso y acreditar el hecho sujeto a juicio.
4. Emitir las conclusiones sobre los hechos acreditados y la pretensión de la víctima.
5. De conformidad con el artículo 4 de la Constitución Política de la República de Guatemala que contempla el Derecho de Igualdad

Audiencia de Reparación Digna:

Fundamento legal: 112 del Código Penal, 1433 y 1434 Código Civil.

De conformidad con el artículo 124 del Código Procesal Penal, la acción de reparación podrá ejercerse en el mismo proceso penal, una vez dictada la sentencia condenatoria, la cual se llevará a cabo al tercer día de dictada la misma.

En la audiencia de reparación se deberá acreditar el monto de la indemnización, restitución y en su caso los daños y perjuicios conforme las reglas probatorias y pronunciarse la decisión inmediatamente.

1. Se hace la petición relacionando los medios de prueba, ofrecidos oportunamente, identificándolos plenamente e indicando lo que se desea probar:
 - a) Dictamen médico forense, fecha y profesional que lo rinde: para acreditar las lesiones
 - b) Dictamen psicológico forense, fecha y profesional que lo rinde: para acreditar el daño psicológico
 - c) Informe socio económico, fecha y profesional que lo rinde: para demostrar los daños y perjuicios
 - d) Facturas, recibos y demás comprobantes que acrediten gastos que no fueron incluidos en el informe socio económico.
 - e) La petición con relación al daño moral se hará de acuerdo a cada caso concreto y dependiendo de la gravedad del mismo.

FASE DE IMPUGNACIONES:

De no estar de acuerdo con la sentencia, la víctima/querellante, agraviada, tiene derecho a plantear Apelación Especial siempre que del análisis del caso se determine que la misma procede, para lo cual deberá remitirse inmediatamente a la Unidad de Impugnaciones correspondiente. El requerimiento se hará de forma expresa con autorización de la autoridad responsable de cada sede, el o la Defensora Pública asignada, es responsable del seguimiento del caso hasta agotar todas las posibilidades legales a favor de la víctima. Una sentencia adversa no debe ser considerada como un caso perdido, sino solamente como un obstáculo para que la víctima logre el acceso a la justicia que reclama y tiene derecho.

A continuación realizaremos un análisis de los delitos de Violencia Contra la Mujer en sus diferentes manifestaciones, desde la perspectiva de la Teoría del Delito, con el objeto que sirva de apoyo, consulta y guía frente a un proceso legal que origina un acto de ésta naturaleza. Además de incluir el protocolo de actuación desde ésta Coordinación, para cada tipo de delito.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN SU MANIFESTACIÓN PSICOLÓGICA

En relación a la atención de éste tipo de delitos, se deberán aplicar los estándares internacionales contenidos en la parte general de este protocolo, así como los principios rectores de actuación y procedimiento interno general descrito en la primera parte de este Protocolo.

Esencial e indispensable para trabajar y brindar atenciones en este tipo de delitos, así como para participar en un proceso legal se debe conocer cómo se encuentra regulada en la ley la **violencia psicológica** y en consecuencia se traslada de manera íntegra su regulación.

La Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, establece en su “Artículo 7. Violencia contra la mujer. Comete el delito de violencia contra la mujer quien, en el ámbito público o privado, ejerza violencia física, sexual o psicológica, valiéndose de las siguientes circunstancias:

- a) haber pretendido, en forma reiterada o continua, infructuosamente, establecer o restablecer una relación de pareja o de intimidad con la víctima.
- b) Mantener en la época en que se perpetre el hecho, o haber mantenido con la víctima relaciones familiares, conyugales, de convivencia, de intimidad noviazgo, amistad, compañerismo o relación laboral, educativa o religiosa.
- c) Como resultado de los ritos grupales usando o no armas de cualquier tipo.
- d) En menosprecio del cuerpo de la víctima para satisfacción de instintos sexuales, o cometiendo actos de mutilación genital.
- e) Por misoginia.

La persona responsable del delito de violencia...Psicológica contra la mujer será sancionado con prisión de cinco a ocho años, de acuerdo a la gravedad del delito, sin perjuicio del que los hechos constituyan otros delitos estipulados en leyes ordinarias”

Como puede observarse, el artículo 7 de la referida ley, señala el tipo penal, las circunstancias, pero no describe los elementos que integran al tipo penal, por ello es indispensable acudir al artículo 3, literal m).

“Violencia psicológica o emocional: acciones que pueden producir daño o sufrimiento psicológico o emocional a una mujer, a sus hijas o a sus hijos, así como las acciones, amenazas o violencia contra las hijas, los hijos u otros familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de la víctima, en ambos casos con el objeto de intimidarla, menoscabar su

autoestima o controlarla, la que sometida a ese clima emocional, puede sufrir un progresivo debilitamiento psicológico con cuadros depresivos”.²⁹

Hay que tomar en cuenta que dada la especial conformación de la ley contra el Femicidio, es necesario un análisis integral y sistemático de la norma, de tal manera que para entender lo que es el delito de violencia contra la mujer en su manifestación psicológica, y más importante aún, cómo se configura este tipo penal habría que agregar a estos supuestos otros elementos normativos³⁰ que nos terminan de ayudar a contextualizar el tipo penal. En ese sentido nos ilustra o complementa el artículo 3 literal j) cuando se refiere a la violencia contra la mujer, al agregar además que este delito también se caracteriza por ser una: **“acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito público como en el ámbito privado”**.

Importante resulta destacar que el ataque (o bien la omisión), debe estar basado en la **“pertenencia”** al sexo femenino por lo que el ámbito subjetivo, el dolo en el sujeto activo debe ir dirigido a producir un daño a la mujer por el hecho de ser mujer. Ya hemos hecho referencia que la violencia contra la mujer se basa en la falsa creencia de ciertos hombres que son superiores a la mujer, de tal manera que este ataque a quien pertenece al sexo femenino tiene por objeto reivindicar esa superioridad que se identifica con conceptos como el señalar las que **“el poder lo tiene el hombre”³¹**, que existen roles asignados en los que; **“el hombre es fuerte y la mujer es débil, el hombre manda y la mujer obedece y cualquier acto de la mujer que quiera cambiar ese estatus debe ser castigado,”** en el caso particular de la violencia psicológica, aún más difícil de comprender y por ello analizamos detenidamente el tipo.

Reiteramos el delito de violencia contra la mujer, en su manifestación psicológica, se configura cuando concurren elementos disgregados en la ley contra el Femicidio que es necesario integrar, y más importante aún, interpretar y aplicar en un contexto sistemático. Con respecto a los elementos que se han citado vale resaltar lo referente a la descripción de **“acciones que pueden producir daño o sufrimiento psicológico o emocional”** o sea la pluralidad

²⁹ artículo 3, literal m) de la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer,

³⁰ Recordemos que el tipo penal está conformado por elementos descriptivos (que apreciamos a simple vista o con los sentidos, elementos subjetivos (el dolo o la intencionalidad) y elementos normativos de los cuales es necesaria una operación intelectual para su inferencia, en ocasiones hay que acudir a una ciencia, técnica o arte o a la misma ley para que comprendamos efectivamente su significado y relevancia.

³¹ Al efecto ilustra el artículo 1º. Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer: **“La presente ley tiene como objeto garantizar la vida, la libertad, la integridad, la dignidad, la protección y la igualdad de todas las mujeres ante la ley, y de la ley, particularmente cuando por condición de género, en las relaciones de poder o confianza, en el ámbito público o privado, quien agrede cometa en contra de ellas prácticas discriminatorias, de violencia física, psicológica, económica o de menosprecio a sus derechos”**.”

de conductas que se requiere para la comisión de este hecho delictivo; cuando el legislador plasmó en la descripción del tipo penal (que como ya hemos apreciado se encuentra disgregado a lo largo del articulado), los elementos descriptivos y normativos lo hizo en coincidencia con respecto a los que tanto la doctrina (específicamente la teoría de género)³², como los instrumentos internacionales en materia de protección de los derechos de las mujeres han referido como violencia contra la mujer y que se refieren a que este tipo de violencia es cíclica.

Así las cosas puede afirmarse que constituyen delito de violencia la mujer en su manifestación psicológica las **ACCIONES QUE PUEDEN PRODUCIR DAÑO O SUFRIMIENTO PSICOLÓGICO O EMOCIONAL** que ejecuta un hombre en contra de una mujer, en contra de sus hijas e hijos, en los que se incluye también a otros familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, en las que resulta manifiesto el poder o subordinación que se ejerce (o pretende ejercer), sobre ésta, además que existan relaciones desiguales de poder sean estas en su ámbito público o privado y eso sí, bajo los supuestos específicos detallados en la ley.³³

Como puede apreciarse el ámbito de reprochabilidad específica de esta conducta, implica esa intencionalidad del sujeto activo que de acuerdo con la ley es intimidarla, menoscabar su autoestima o controlarla³⁴, actuación que se desarrolla a través del tiempo, ya que tales acciones concluyen en evidenciar una superioridad sobre la otra, además de humillar y degradar transmitiendo el mensaje: “soy hombre, soy más fuerte que tú, yo tengo un lugar en la sociedad y tú tienes otro, debes ser sumisa, debes apreciar y respetar esas desigualdades, en caso contrario la consecuencia implica, ataques a tu persona para recordártelo. Las personas tienen un lugar en la sociedad y el papel de las mujeres es el de subordinación hacia los hombres”.³⁵

Importante es resaltar el contexto, de la violencia contra la mujer, y cómo se materializa esta bajo la pluralidad de acciones aspecto que detallamos a continuación: Cuando las normas citadas se refieren a **acciones** recogen los postulados de la teoría de género y dentro de estos lo que se conoce como

³² “La teoría de género se refiere al conjunto de conocimientos, categorías, hipótesis, interpretaciones, valores y prácticas relativos a los fenómenos históricos construidos en torno al sexo. Esta teoría permite analizar a los hombres y mujeres no como seres inmutables, sino como sujetos históricos, construidos socialmente. El género es una forma de desigualdad social, de las distancias y jerarquías que si bien tienen una dinámica propia, está articulado con otras formas de la desigualdad, las distancias y las jerarquías sociales (...) En América Latina y en general en sociedades plurales desde el punto de vista raciales necesario dar cuenta del contexto étnico-cultural, bajo el supuesto que los géneros se construyan de manera distinta en cada uno de ellos”. Manual de estrategias de litigio con perspectiva de género. Módulo de capacitación del Instituto de la Defensa Pública Penal. Página 23.

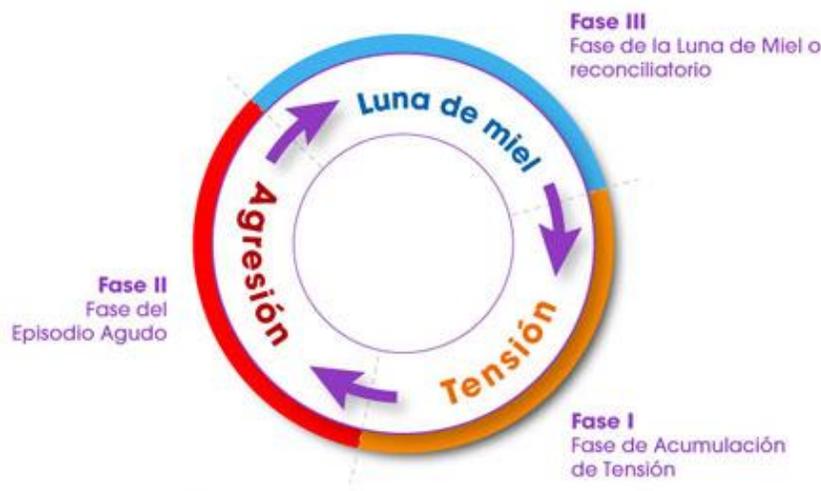
³³ Actualmente, se le define como la violencia estructural que se dirige hacia las mujeres con el objeto de ejercer dominio y control sobre ellas y así mantener su subordinación al género masculino. Op. Cit. Página 123.

³⁴ Artículo 3, literal m.

³⁵ Estos patrones se muestran directa o indirectamente en la sociedad y son inculcados desde la misma infancia; al definir roles como que las niñas tienen que servirle a sus hermanos varones, ellas lavan los platos y hacen las tareas del hogar.

ciclos de violencia contra la mujer, descrito en el apartado de definiciones de este protocolo, en efecto, la violencia de género es considerada por los expertos en la materia como “cíclica” y cuando se le da esta característica y se la incluye en el tipo penal la distingue de cualquier otra conducta típica haciéndola especial.

Se insiste en el tema referente a los ciclos, en la comisión de este hecho delictivo, porque estas fases se vuelven a repetir una y otra vez, en efecto, al haber logrado por parte del agresor el perdón de la víctima, la consecuencia es siempre un menoscabo de la autoestima de la víctima o su intimidación y concretamente el control sobre ella se inicia de nuevo al pasar el tiempo una nueva etapa de aumento de la tensión de ataques y vuelta a la búsqueda de la reconciliación. Es importante destacar que estas etapas descritas nos detallan el ánimo del agresor en el ámbito del sometimiento en el entendido que es necesario para éste el control que se ejerce sobre la víctima y para ello es imprescindible la relación de poder que se fortalece mediante este comportamiento, por consiguiente busca una manera de mantenerla.



La legislación insistimos, recoge esta posición doctrinaria al incluir dentro de los elementos normativos del tipo penal la existencia de estos ciclos “acciones” se detalla en la ley contra el Femicidio, así como el ámbito de las relaciones desiguales de poder, y el elemento subjetivo como lo es esa intencionalidad de manifestar la superioridad que el medio social ha impuesto.

Además la ley señala una serie de supuestos o escenarios en los que puede concurrir esta violencia, que se haya tenido una relación de pareja, que se intentará tenerla, relaciones familiares, conyugales, íntimas, noviazgo, compañerismo, trabajo, educativa o aún religiosa, sin descartar que la violencia se realice por simple misoginia.³⁶

³⁶ Odio, desprecio o menosprecio hacia las mujeres.

La importancia que para el abogado o la abogada de la defensa pública, reviste en cuanto a este análisis reside en que una adecuada confrontación **de las acciones** que se realizan por parte del sujeto activo con los elementos que se describen en el tipo penal, le permitirá distinguir en qué casos se encuentra ante este tipo penal, implica además la asesoría adecuada al momento de que la víctima deba declarar al señalar que la violencia que sufre no se ha tratado de un incidente aislado; sino que han concurrido estos ciclos en los que las agresiones físicas o verbales se alternan.

Dentro de los elementos normativos del tipo está, la pluralidad de acciones, que hemos analizado, continúa el texto brindándonos otros elementos de carácter normativo que analizaremos y es transcrito como lo señala la norma: **“que pueden producir daño o sufrimiento psicológico o emocional a una mujer,...”** se hace indispensable hacer de nuevo un pequeño análisis sobre si existe o no una diferencia entre daño o sufrimiento psicológico o emocional, por lo que se hace indispensable la interrogante: ¿daño o sufrimiento psicológico o emocional, son sinónimos o tienen diferente significado? Es indispensable entonces acudir a la Psicología, para que puedan brindarnos una explicación al respecto.

Comenzamos con una explicación que se basa en una investigación realizada por la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, con el apoyo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, específicamente dirigida por la Directora de la práctica de ese momento, Licenciada Irma de Avilés, los estudiantes de la práctica del año 2012 y 2013, y se extraen de la misma algunos puntos relevantes para la ilustración del lector (a).

Como personas no podemos considerarnos que estamos constituidas solamente por materia física, es decir que un cuerpo en particular no es suficiente para describirnos, en caso contrario, seríamos una especie de robots, que pueden ser descritos fácilmente, por ello el análisis de cada persona es tan difícil y debe ser particularizado porque en nuestra formación intervienen muchos factores que determinan quiénes somos y como nos comportamos, además de cómo vamos a reaccionar ante cada situación por ello, cada persona se conforma o está integrada por muchos ámbitos pero se pueden resumir 4 en concreto: una persona es **materia física**, pero también cuenta con una parte **psicológica y emocional**, las cuales son difíciles de separar, pero que son diferentes, y se integran una con la otra, que está condicionada por el **medio socio cultural y económico** en el que se desarrolla y desenvuelve, además de el área de **espiritualidad**, se puede ilustrar de la siguiente forma:



Este análisis va dirigido a saber si lo psicológico o emocional son sinónimos, sin embargo la norma lo cita con la disyuntiva “o”, que significa opciones, y comenzamos con identificar la palabra emocional:

Etimológicamente, el término *emoción* viene del latín *emotio*, que significa "movimiento o impulso", "aquello que te mueve hacia".³⁷

Las emociones son materia de estudio de la psicología, pedagogía, las neurociencias, y más recientemente la inteligencia artificial.

El estudio de la emoción es conocido como neurociencia afectiva, “el campo de investigación científica que estudia las bases neurales de los procesos afectivos y sociales de los seres humanos y animales, que abarca niveles conductuales, morales y neurales de análisis” (Schmidt, 2003, p. 3).³⁸

Desde diverso estudios científicos se habla sobre cuáles son las emociones básicas y aunque difieren sobre la cantidad y tipo de emociones³⁹ hay una gran mayoría que estima que las emociones básicas universal y biológicamente conocidas son 4, con ellas se pueden hacer muchas derivaciones y manifestaciones de éstas y son:

<p>1. ALEGRÍA</p> <p>2. TRISTEZA</p> <p>3. IRA</p> <p>4. MIEDO</p>		
		

³⁷ Levenson, R.W. (1994). Human emotion. A functional view. In P. Ekman & R.J. Davidson (Eds). *The nature of Emotions: Fundamental Questions* (pp. 123-126). New York: Oxford University Press.

³⁸ Schmidt, L. A. (2003). Special Issue on Affective Neuroscience: Introductory remarks [Electronic Version]. *Brain and Cognition*, 52(3), 3. Consultado el 12 de mayo de 2010, de <http://www.ingentaconnect.com/content/els/02782626/2003/00000052/00000001>

³⁹ Ekman y colaboradores (1983)

En un resumen muy general se destaca que:

- ❖ Las emociones están constituidas a base de reacciones simples que promueven sin dificultad la supervivencia de un organismo compuesto.
- ❖ Las reacciones o respuestas son producidas por el cerebro normalmente cuando este detecta un estímulo emocionalmente competente (EEC). Las respuestas son automáticas.
- ❖ El cerebro está preparado por la evolución para responder a determinado estímulo emocionalmente competente (EEC), con repertorios específicos de acción.
- ❖ El resultado inmediato de estas respuestas es un cambio temporal en el estado del propio cuerpo y en el estado de las estructuras cerebrales que cartografían en el cuerpo y sostienen el pensamiento.
- ❖ El resultado último de las respuestas directa o indirectamente, es situar al organismo en circunstancias propicias para la supervivencia y el bienestar.
- ❖ Sentir una emoción está realmente asociado a cambios de cartografía neural del estado del cuerpo, los estados emocionales llegan primero y los sentimientos después.
- ❖ Los sentimientos son las manifestaciones mentales de equilibrio y armonía.
- ❖ Una sensación visceral puede hacer que evite tomar una opción, que en el pasado ha tenido consecuencias negativas, y puede hacerlo antes que nuestro propio razonamiento diga “No lo hagas.”

Con esta información, debemos señalar que las emociones básicas son parte de la persona, nacemos con ellas como un sentido más porque no se nos enseña a tener tristeza, a estar alegres, tener miedo, o a tener ira, sin embargo, desde que nacemos podemos manifestar estas emociones básicas, pero es indispensable saber que el medio social, cultural y económico en el que nacemos nos dice y enseña por qué y cuándo debemos realizar éstas manifestaciones, un ejemplo clásico sobre ello es que en algunas culturas se nos enseña que la muerte es sinónimo de tristeza y como una manifestación de ella lloramos, pero en otras culturas la muerte es sinónimo de alegría y muchos pueden sacrificar su vida para encontrar esa alegría.

Aplicado al tema género, podemos identificar que en la cultura patriarcal se le enseña al hombre a reprimir sus emociones básicas, ejemplo, “los hombres no lloran” “los hombres son fuertes”, etc. Es aquí en donde encontramos la explicación de la influencia del entorno y consecuencias de la aceptación de patrones culturales en donde se rinde culto a uno de los sexos y el otro es visto de manera diferente y menospreciado.

Las consecuencias del ejercicio de la manifestación de superioridad y manipulación de las emociones pueden producir un daño emocional, conocida como violencia emocional, inserta en el epígrafe de la norma.⁴⁰

- ❖ Las consecuencias las presenta una persona en su realidad emocional, en su estructura o funcionalidad.
- ❖ El daño emocional puede considerarse como actos nocivos, sobre todo verbales, que afectan a la persona.
- ❖ Aquellas conductas dirigidas intencionalmente por una persona hacia otra, producen en él daño interno a través de sentimientos negativos sin justificación.
- ❖ La consecuencia más generalizada del daño emocional es el deterioro del auto concepto y la pérdida de autoestima.
- ❖ El objetivo primordial de esta violencia se sustenta en la destrucción de los sentimientos de una persona y en el desequilibrio interior de ésta.
- ❖ Tiene dos facetas que pueden llamarse maltrato pasivo y maltrato activo. El maltrato pasivo es la falta de atención y el abandono hacia la víctima. El maltrato activo es un trato degradante continuo que ataca a la dignidad de la persona.

Como las emociones básicas son consideradas mecanismos de sobrevivencia, la alteración de éstas puede inclusive poner en riesgo la vida de las personas, es decir, como influyen y repercuten sus vidas, el daño a la alegría por ejemplo, en cuantas oportunidades en los relatos de las mujeres que son víctimas de violencia encontramos manifestaciones como: *“nada les hace felices”*, pero un tema más delicado y quienes atendemos episodios de violencia podemos aseverar que las víctimas al encontrarse dañadas en sus emociones como el miedo pueden poner sus vidas e inclusive las de sus seres queridos en grave riesgo y trasladamos un clásico ejemplo: La mujer que está siendo maltratada o amenazada con un arma y le grita a su agresor: *“mátame pues, dispárame pues”*.

Podemos decir que el impacto emocional es cognitivo y por lo tanto, no tiene valor universal ni constante. Es susceptible de interpretaciones diversas como cualquier conducta verbal en función del tono, del matiz y contexto de la frase; o como una conducta no-verbal en términos de captación del significado y alcance de los gestos. La dificultad para objetivar el impacto emocional se hace mayor cuando se refiere a conductas que representan formas culturales establecidas y aceptadas.

⁴⁰ Art. 3 literal m) Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer.

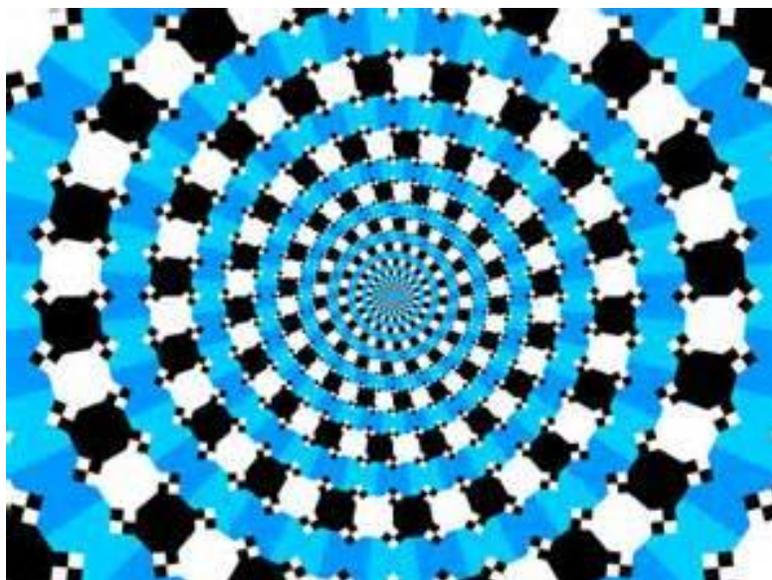
Es fácil ahora comprender porque la ley hace referencia a un daño o sufrimiento emocional, estas explicaciones son un breve resumen del análisis y permite comprender qué es la violencia emocional.

¿Qué es violencia Psicológica entonces? Como resumen de este tema, la violencia psicológica puede ser entendida como:

- ❖ Condición emocional que permanece por un largo período, donde la persona es limitada emocionalmente para mejorar como persona.
- ❖ Hay una alteración de la personalidad y las lesiones psíquicas son agudas, lo que produce una perturbación profunda del equilibrio emocional de la víctima.
- ❖ Todo esto guarda un nexo causal con el hecho dañoso y entraña una significativa descompensación que perturba su integración en el medio social.
- ❖ Se habla de daño psicológico cuando hay disfunción o disturbio en las esferas afectiva, intelectual y volitiva que limita a la persona en su capacidad de goce individual, familiar, laboral, social y/o recreativo.
- ❖ Puede considerarse una perturbación patológica, transitoria o permanente del equilibrio psíquico pre-existente y puede ser producida por uno o varios eventos que modifican la personalidad de la víctima y desencadenan alteraciones de mayor o menor grado.
- ❖ El control es el común denominador de todas las manifestaciones de violencia psicológica y para que éste se produzca, es preciso identificar tres componentes esenciales que son: El factor *tiempo*, en el que el agresor asedie, maltrate o manipule a su víctima y llegue a producirle la lesión psicológica, debido al desgaste emocional que le ocasiona. *La Frecuencia* con la que se presentan las agresiones. *La Intensidad* con la que se realizan las agresiones.

Fundamento Neurológico: El daño psicológico es como una “impresión o huella neurológica” en el sistema nervioso, no en vano las personas describen algunos síntomas como “padecimiento de nervios”. El daño psicológico provoca cambios en los mapas neurales de las personas expuestas a los mismos.

El daño psicológico será el promotor de patologías y trastornos, mientras el emocional dejará cicatrices en la memoria, recuerdos y pensamientos difíciles de superar que fijará la vida de la persona en un momento en específico alterando su modo de vida y relación con su ambiente favoreciendo así el daño psicológico.



DIFERENCIAS

Violencia Emocional	Violencia Psicológica
Son insultos o amenazas puntuales no constantes (peleas por desacuerdos y problemas que no se dan siempre).	Amenaza constante (por cualquier problema, el maltratador busca cualquier pretexto para ejercer esta violencia).
Por medio de la Violencia Emocional, la víctima, se desvaloriza y disminuye su autoestima.	La víctima psicológicamente ya esta desvalorizada y con baja autoestima.
La Violencia Emocional es una alerta a la Violencia Psicológica (primero se da la violencia emocional y después la psicológica).	La Violencia Psicológica es una alerta para la Violencia Física.

Explicado el tema de diferencias, nos encontramos en la posibilidad de comprender los elementos normativos, descriptivos y subjetivos que conforman el tipo penal de Violencia contra la mujer en su manifestación psicológica.

Son diferentes los **mecanismos de defensa** que una víctima puede desarrollar en protección de estos daños provocados como secuelas del delito, a continuación y solo de manera enunciativa nos referimos a algunos, ya que esta consecuencia debe ser descrita por el (la) profesional a cargo de la atención de la víctima.

La autora Ana Martos Rubio señala que una vez convencida de que su caso no tiene solución, la mujer víctima de violencia psicológica desarrolla en forma

inconsciente y mecánica algunos mecanismos de defensa que le permiten adaptarse a la situación como una estrategia de supervivencia. Algunos de esos mecanismos son:

1. “Síndrome de indefensión aprendida

Este es el caso de mujeres que han aprendido a no defenderse y a aceptar la situación como algo no solamente normal, sino deseable. La víctima aprende a no defenderse cuando sabe positivamente que no tiene defensa, que haga lo que haga, va a recibir un castigo. Y que, haga lo que haga, nadie la va a defender. Así, la mujer maltratada desarrolla una sensación de continuo fracaso y, sobre todo, de impotencia, que la lleva a una actitud de pasividad, a dejar de reaccionar o controlar lo que sucede. Y así aprende a no hacer nada frente a lo que ocurre”.⁴¹

2. “Síndrome de identificación con el agresor

Es otro mecanismo de defensa que la mujer víctima de violencia psicológica (con o sin violencia física) puede desarrollar para sobrevivir y se produce en tres etapas:

- a. **Sometimiento mental al agresor.** Permite a la víctima averiguar lo que su agresor está pensando en cada momento.
- b. **Adivinar los deseos del agresor.** Permite a la víctima anticiparse a lo que su agresor va a hacer para tratar de ponerse a salvo.
- c. **Actuar para salvarse.** Complacer al agresor, no aumentar su ira, sino tratar de aplacarla con esa sumisión que reduce a la víctima a nada, para convertirla en parte del agresor.

La identificación con el agresor va más allá de quitarse de en medio, porque lo que trata la víctima es de seducir a su agresor para desarmarle. Es posible, incluso, que la víctima llegue a sentir lo que el agresor quiere que sienta o que llegue a sentir lo que él siente y eso incluye hacerse tan sensible a las emociones del victimario que llega a sentirlas como propias. Este proceso llega a convertir el miedo en adoración”.

3. “Síndrome de renuncia del prisionero

Consiste en que la víctima renuncia a sus propios pensamientos, ideas y deseos, para someterse absolutamente a las exigencias de su agresor. La mujer maltratada es una especie de autómatas (prisionera) que solamente vive para plegarse a los deseos de su captor”.⁴²

4. “Síndrome de Estocolmo doméstico

También se le llama “síndrome de la mujer maltratada”, se da en mujeres maltratadas por su pareja sentimental, con la que mantiene un vínculo de carácter afectivo. La mujer llega a adaptarse a esa situación e incrementa su habilidad para afrontar los estímulos negativos y para minimizar el dolor. Estas

⁴¹ Martos, op cit

⁴² íbid

mujeres frecuentemente presentan distorsiones cognitivas como la disociación, la negación o la minimización, las cuales le permiten soportar las situaciones de violencia que se ejercen sobre ellas.

Se presenta comúnmente en personas que han sido víctimas de algún tipo de abuso: rehenes, miembros de sectas, abuso psicológico en niños, prisioneros de guerra, prisiones de campos de concentración, víctimas de incesto y víctimas de violencia doméstica”.⁴³

5. “Mecanismo de habituación

Es un mecanismo neurológico que consiste en que el sistema nervioso deja de responder a un estímulo cuando éste se produce continuamente. La primera vez una escena o hecho produce malestar y angustia. Pero cuando la misma escena o escenas similares se repiten una y otra vez, deja de producir malestar porque el mecanismo de habituación funciona y el cerebro deja de responder. Este mecanismo desempeña un papel muy importante en la violencia psicológica, porque la víctima llega a aceptar su situación como algo totalmente normal y la incorpora a su vida como una faceta más. Es un hábito.

Las situaciones familiares, sociales, laborales, en que se produce la agresión insospechada son tan sutiles o tan habituales que no llaman la atención. La persona que las sufre, no se considera una víctima, sino que se acostumbra a la situación como a algo normal. Esto sucede con las amas de casa que además trabajan fuera. La familia entiende que la madre es responsable de la ropa de todos, de la limpieza de la casa, de la compra, de la comida y de mil detalles. Y lo toman como algo natural, empezando por la propia ama de casa, que sacrifica todos los momentos de su vida para satisfacer las demandas y exigencias de su familia. Los demás se arrogan el derecho a increparla, a exigirle y a verla afanarse sin descanso, dentro y fuera del hogar. Es una situación clara de violencia psicológica de género de la que casi nadie toma conciencia”.⁴⁴

a. Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Psicológica

El maltrato psicológico, por sutil e insospechado que sea, siempre deja secuelas. En algunos casos la agresión es tan sutil y sofisticada que parece casi imposible detectarla, pero siempre deja marcas imborrables en el organismo de la víctima en su cuerpo o en su psiquismo, porque el cuerpo y el psiquismo interactúan y forman una unidad psicosomática.

La violencia psicológica es más difícil de demostrar que la violencia física, porque las huellas que deja no son visibles. Por lo que la comprensión del fenómeno de violencia contra las mujeres juega un papel fundamental, además, en los casos de violencia psicológica, el maltratador suele manipular a su víctima para qué crea que ella tiene la culpa de lo que sucede y lo mismo

⁴³ Íbid

⁴⁴ Martos Rubio. Cómo detectar la violencia psicológica.

suele hacer con su entorno, es indispensable para demostrar las huellas de éste tipo de violencia el estudio de un experto (a) en la materia para que puedan acreditarse las circunstancias, modo y tiempo de comisión.

Otro aspecto, de muchísima importancia a considerar es que los medios de investigación (o de prueba dependiendo de la fase procesal), deben ser aportados tomando en cuenta los verbos rectores, los elementos descriptivos, normativos y subjetivos, los supuestos de hecho plasmados en la norma penal.

De la descripción de la conducta nace entonces la obligación de demostrar que el imputado cometió la acción en las condiciones que señala la norma, de tal manera que, exista coincidencia entre la conducta descrita y el acervo probatorio. Distrayéndonos un poco del ámbito legal, diríamos que el escenario previsto se encuentra en la norma que las acciones realizadas encuadran en la conducta descrita y que la prueba tiene que recrear ese escenario de tal manera que el juez quede convencido de la participación del acusado por ese poder de convencimiento primero individual y luego colectivo de todos los medios de prueba.

Lo anterior implica considerar la aportación de prueba en tres ámbitos que son:

1) Ámbito cuantitativo: dependiendo de la conducta que se juzga y denunciada por la víctima, el abogado o abogada de la Coordinación Nacional debería verificar que existe una determinada cantidad de pruebas, una especie de **lista mínima para verificar** en la que no podrían de ninguna manera omitirse la presentación de una sola de ellas.

Así las cosas en el delito analizado Violencia Contra la Mujer en su manifestación Psicológica, deberían existir como mínimo:

1. Certificación de matrimonio (si existía este vínculo) o declaraciones testimoniales que acreditaran la relación en otros supuestos. (podrían incluirse fotografías de la relación, eventos especiales, bautizos, graduaciones, cumpleaños, etc. Si se trata de violencia psicológica en el ámbito público, identificar la forma en que nace la relación.
2. Certificaciones de partidas de nacimiento de hijos en común. (si existieran)
3. Documentación oficial que identifique a la víctima y al sindicado
4. Declaración de la Víctima. En la que se aprecie la forma en que se manifestaron los círculos de violencia.
5. Documentos que acrediten medidas de seguridad previa (si existieran)
6. Declaración de los agentes capturadores.
7. Declaración de padres de la víctima, u otros familiares, compañeros de trabajo, amigos cercanos que conocen la relación.
8. Declaraciones que acrediten las relaciones desiguales de poder o la violencia anterior. En el presente caso inclusive pueden existir documentos, cuando se trata de un caso del ámbito público.
9. peritaje Psicológico. (INACIF, Psicóloga (o) tratante)

10. Declaraciones que acrediten los aspectos particulares del delito incluidos en la narración de la denuncia.

II) Ámbito cualitativo: Se requiere, además, que esta prueba sea eficiente en su ámbito cualitativo, esto es, que la misma sea la adecuada y pertinente para influir en la decisión del juzgador no basta la cantidad de la prueba sino la calidad de ellas y en este aspecto tiene un papel importante el abogado(a) de la víctima al ser el primer filtro fiscalizador de eficacia. Sabemos que el exceso de trabajo del ente encargado de la persecución penal (u otras razones) no le permite en una gran cantidad de casos ser lo suficientemente eficaz en la recopilación y aporte de prueba de calidad, por ello, es más que imprescindible la función fiscalizadora de abogados y abogadas de la defensa pública en su papel de asesoría a la víctima/querellante adhesiva, que implica verificar estrictamente que la prueba aportada sea la apropiada en sus aspectos cuantitativo, cualitativo y de legalidad. El ejemplo más importante a resaltar es la verificación del peritaje psicológico que haya sido ofrecido en tiempo, que haya sido realizado el discernimiento del cargo, que se presente en tiempo, etc. Es indispensable tomar en consideración algunos aspectos relevantes como: la dependencia emocional, económica, y de otros tipos, así como la secuela que ha dejado el delito, el tiempo que dura el proceso, círculo de violencia y sobre todo la fase de reconciliación en la que la víctima puede ser nuevamente convencida e insertada nuevamente en el círculo, por ello debe siempre proponerse en los términos que la ley procesal establece la posibilidad de su **declaración en anticipo de prueba**, utilizando éstos conocimientos para justificar la solicitud.

III) Ámbito legal: Implica además que la prueba sea aportada de acuerdo a las formalidades establecidas en el artículo 186 Código Procesal Penal. Así por ejemplo la legislación establece algunas particulares limitaciones; una de ellas, la no obligación de declarar contra parientes de ley art. 212 CPP o la advertencia que debe hacerse a los parientes (previo a que presten declaración), que no se encuentran obligados a declarar. La importancia, para la víctima que reviste la fiscalización en el ámbito de legalidad de la prueba aportada es que fortalece el ámbito de la persecución y evita eventuales nulidades en el entendido de que la prueba que no reúna los requisitos de idoneidad y legalidad podría generar nulidades en el juicio.

b. Atención De Mujeres Adultas Mayores⁴⁵

La Ley de Protección de Personas de la Tercera Edad, de Guatemala, establece que es “toda persona mayor de 60 años”. No obstante lo indicado en la ley guatemalteca, existen factores de riesgo asociados a la víctima, asociados al cuidador o cuidadora, estructurales e institucionales que también son aplicables a este grupo etario, en quien el riesgo aumenta mientras la edad sea más avanzada, principalmente a partir de los 75 años.

⁴⁵ Denominadas “de la tercera edad” de acuerdo al Decreto N° 80-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de protección para las personas de la tercera edad

Las mujeres adultas mayores, que por su particular situación, especialmente relacionadas con su salud, no puedan valerse por sí mismas y dependen de otras personas para realizar actividades tan elementales como desplazarse, comer, asearse, vestirse, etc., constituyen un grupo muy vulnerable y requieren la comprensión del servidor público, para que informe plenamente, del motivo de la presencia de otra persona a su lado.

En relación a principios de atención, además de los señalados para toda atención debe incluirse los siguientes:

1. Atención preferencial,
2. La entrevista promedio a una adulta mayor debiese contemplar el uso de por lo menos 30 o 40 minutos.
3. Especificar en forma clara y precisa por parte del profesional la oferta de servicios que se tiene posibilidad de brindarle y la asistencia jurídica que podría llevarse a cabo en atención a su necesidad, hasta lograr su perfecta comprensión.
4. Cuando se necesite entregar documentación a la usuaria, se sugiere sea entregada idealmente en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente por sobre los 12 puntos,
5. Debe proponerse y procurarse siempre su declaración como anticipo de prueba, por varias razones, entre ellas las específicas para los casos de violencia contra la mujer en su manifestación psicológica, enunciada, tomando especial consideración a la situación que se presente en relación a la edad, el estado de salud de la víctima, la dificultad de su desplazamiento, entre otros.

c. Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia Psicológica

En relación al modelo de atención se aplica todo lo establecido en la parte general y como actuación específica por la condición y la edad de las víctimas en el presente caso, se atenderán las consideraciones siguientes:

Por su edad las niñas, niños y adolescentes, pueden ver al mundo de manera diferente, su concepción de la vida, de la seguridad y de su integridad física o emocional, no son conceptos que puedan estar firmemente fijados en sus psiquis, además la concepción del tiempo, del espacio, de la sucesión de acontecimientos no siempre está fijada de manera precisa en sus relatos, por ello deben de comprenderse éstas situaciones al momento de ser trasladados al proceso, además de tomar todas las consideraciones pertinentes para documentar y cuidar de todo aquello que servirá como material probatorio en el caso.

Éste tipo de víctimas, hace narraciones tan precisas que es fácil explicar, como los hechos no pueden hilvanarse como una mentira, ya que no se poseen todas las condiciones para sostener la misma en el tiempo y ante diferentes instancias, lo que a su vez puede verse también como una fortaleza.

Como consideraciones especiales hay que atender que, Las niñas, niños y adolescentes que no pueden ser presentados por sí mismas, sin contar con la representación legal que les corresponde, y en su ausencia con la que el Estado les asigna, por lo que siempre requieren de otras personas para realizar actividades legales.

1. Atención preferencial, identificando en todo momento a su representante legal, ayudar en la justificación legal cuando sea necesario. Así como cumplir con el mandato legal de velar porque su identidad y caso permanezcan en confidencialidad, como sin publicidad alguna.
2. La entrevista del menor de edad, requiere autorización de su representante o tutor legal.
3. Debe procurarse al máximo evitar revictimizaciones, protegerle en todo momento especialmente evitar confrontaciones o enfrentamientos con el agresor durante todo el proceso, especialmente en las audiencias.
4. Evitar entrevistas innecesarias, pero siempre informar de lo que se realiza en su favor y pedir opinión personal sobre el caso, la asistencia jurídica que podría llevarse a cabo en atención a su necesidad, hasta lograr su perfecta comprensión.
5. Debe proponerse y procurarse siempre su declaración como **anticipo de prueba**, por varias razones, entre ellas las específicas para los casos de violencia contra la mujer en su manifestación psicológica enunciada, tomando especial consideración a la situación que se presente en relación a la edad, el tiempo que dura el proceso, y otros indicadores específicos que a continuación se detallan, que sirven para que sean considerados durante el proceso, como justificación para solicitar la medida

A continuación se presentan algunos mecanismos de defensa utilizados por niñas, niños y adolescentes, los cuales pueden variar dependiendo de la personalidad de la víctima, de su entorno y de la etapa de desarrollo evolutivo en que se encuentra. Citados por la autora Ana Martos Rubio.

1. **“Disociación**

Es el mecanismo de defensa más común en niños sometidos a victimización. Cuando opera, la mente del niño logra “desconectarse” por completo mientras está ocurriendo el abuso y con ello logra disminuir el daño. El niño se desconecta de los recuerdos (sean éstos pensamientos o sensaciones) que tengan que ver con la agresión, y puede ocurrir que no tenga acceso a ellos de manera voluntaria, o que les quite la carga emocional. La conducta que se aprecia “desde afuera” es algo parecido a la indiferencia (lo que pasó no tiene ninguna importancia)...

2. **Negación**

Las niñas y los niños niegan total o parcialmente lo que pasó. Aun cuando existen evidencias que lo confirman, suelen decir que nada ocurrió o incluso que no conocen al agresor...

3. Represión

Con ella, la mente puede efectivamente dejar fuera de la conciencia recuerdos, ideas y sentimientos que resultan demasiado dolorosos. Mientras opera ese mecanismo, el niño o la niña no tienen acceso al recuerdo del episodio...

4. Transforma la información en lo contrario de lo que realmente ocurrió

El niño o niña elabora información fantasiosa, que no se trata de una mentira o fantasía que el niño o la niña implemente de manera voluntaria o consciente. La mente del niño pone a funcionar estas fantasías, que remplazan la información angustiante, para equilibrar y reducir el ansia.

5. Retracción

Una vez que el niño comenzó a develar el abuso, es muy posible que “se arrepienta” y declare que nada de lo que dijo antes era cierto, que lo inventó. El niño puede sentir temor luego de develar el hecho, sobre todo si la respuesta que recibió de adultos no fue apropiada. El niño es víctima, no culpable. La responsabilidad de la violencia ejercida contra un menor, siempre será del adulto que debió prestarle la atención adecuada, o debió inhibir sus impulsos antes de golpearlo o de hacerlo espectador de un acto de violencia, o de hacerle algo que lo lastimara o molestara.

6. Minimizar lo sucedido

La niña o niño intenta minimizar la cantidad de veces que le sucedió, la intención del abusador, el tipo de abuso, entre otros.

7. Racionalización

Otro medio para minimizar la angustia es buscar una explicación razonable, encontrarle alguna lógica a lo ocurrido.

8. Desesperanza

El hecho de estar sometido a una relación abusiva, de la cual no puede salirse y en la cual no tiene oportunidad de ejercer alguna acción de autodefensa, provoca una profunda modificación en la realidad mental del niño, tanto el modo en que el niño percibe la realidad, como la manera en la que la interpreta. Comienza a ver al abusador como omnipotente, onnisapiente, todopoderoso, y tal percepción aumenta con el tiempo. El niño queda atrapado y la única forma de protegerse es obedecer, aislarse, volverse pasivo, no responder. Esto crea un sentimiento generalizado de no poder hacer absolutamente nada para romper con el patrón de abuso. La consecuencia lógica es la sensación de impotencia, de desvalimiento absoluto y la depresión. Comprender al niño inmerso en esta realidad permite entender que no aproveche oportunidades que para otros (que están “afuera”) son claras opciones para detener el abuso (buscar ayuda activamente o intentar huir).⁴⁶

⁴⁶ Martos Rubio, op cit

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN SU MANIFESTACIÓN FÍSICA

Como se analizó para el caso de violencia contra la mujer en su manifestación psicológica; el primer tema a considerar es la forma en que está legislado el tipo penal por ello se traslada de manera íntegra:

La Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, establece en su “Artículo 7. Violencia contra la mujer. Comete el delito de violencia contra la mujer quien, en el ámbito público o privado, ejerza violencia física, sexual o psicológica, valiéndose de las siguientes circunstancias:

- a) Haber pretendido, en forma reiterada o continua, infructuosamente, establecer o restablecer una relación de pareja o de intimidad con la víctima.
- b) Mantener en la época en que se perpetre el hecho, o haber mantenido con la víctima relaciones familiares, conyugales, de convivencia, de intimidad noviazgo, amistad, compañerismo o relación laboral, educativa o religiosa.
- c) Como resultado de los ritos grupales usando o no armas de cualquier tipo.
- d) En menosprecio del cuerpo de la víctima para satisfacción de instintos sexuales, o cometiendo actos de mutilación genital.
- e) Por misoginia.

La persona responsable del delito de violencia física..., será sancionado con prisión de cinco a doce años, de acuerdo a la gravedad del delito, sin perjuicio del que los hechos constituyan otros delitos estipulados en leyes ordinarias”.

Como puede observarse, el artículo 7 de la referida ley, señala el tipo penal, las circunstancias, pero no describe los elementos que integran al tipo penal, por ello es indispensable acudir al artículo 3, literal I).

*“violencia física: acciones de agresión en las que se utiliza la fuerza corporal directa o por medio de cualquier objeto, arma o sustancia con la que se causa daño, sufrimiento físico, lesiones o enfermedad a una mujer”.*⁴⁷

Reiteramos el delito de violencia contra la mujer en su manifestación física se configura cuando concurren un hecho que lleva implícito la utilización de la fuerza corporal directa o por medio de cualquier objeto, además debe analizarse e integrarse con los otros elementos disgregados en la ley contra el Femicidio, que es necesario interpretar y aplicar en un contexto sistemático. Se reitera y resalta el tema de la pluralidad de conductas que se requiere para la comisión de este hecho delictivo: **“acciones de agresión”**.

⁴⁷ Inciso j) del artículo 3, ley contra el Femicidio.

Luego de analizar el delito de Violencia Contra la Mujer en su manifestación psicológica, es fácil comprender que previo a la violencia física, se han presentado una serie de eventos que se inician con la violencia emocional, violencia psicológica que permite tener el control y dominio sobre la víctima y que inició con agresiones físicas leves hasta llegar a convertirse en acciones de agresión que causan daño, *sufrimiento físico, lesiones o enfermedad a una mujer*.

La legislación insistimos, recoge esta posición doctrinaria al incluir dentro de los elementos normativos del tipo penal la existencia de estos ciclos “acciones” que se detalla en la ley contra el Femicidio, así como el ámbito de las relaciones desiguales de poder, y el elemento subjetivo como lo es esa intencionalidad de manifestar la superioridad que el medio social ha impuesto. Cuando el legislador plasmó en la descripción del tipo penal (que como ya hemos apreciado se encuentra disgregado a lo largo del articulado) los elementos descriptivos y normativos lo hizo en coincidencia con respecto a los que tanto la doctrina, como los instrumentos internacionales en materia de protección de los derechos de las mujeres han referido como violencia contra la mujer y que se refieren a que este tipo de violencia es cíclica, ya analizada.

La violencia física, generalmente se puede observar por medio de signos físicos visibles, que serán evaluados por el médico forense pertinente.

a. Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Física

La violencia contra la mujer en su manifestación física, por leve que sea, siempre deja marcas imborrables en el organismo de la víctima, en su cuerpo o en su psiquismo porque el cuerpo y el psiquismo interactúan y forman una unidad psicosomática.

La violencia física para ser demostrada, además de la declaración de la víctima, requiere el estudio de un experto (a) en la materia para que puedan acreditarse las circunstancias, modo y tiempo de comisión.

Otro aspecto, a considerar es que los medios de investigación deben ser aportados tomando en cuenta los verbos rectores, los elementos descriptivos, normativos y subjetivos, los supuestos de hecho plasmados en la norma penal.

De la descripción de la conducta nace entonces la obligación de demostrar que el imputado cometió la acción en las condiciones que señala la norma, lo anterior implica considerar la aportación de prueba en los tres ámbitos y deben contener:

l) Ámbito cuantitativo: dependiendo del caso concreto que se juzga y denuncia por la víctima, el abogado o abogada de la Coordinación Nacional debería verificar que existe una determinada cantidad de medios de

investigación que tienen que aportarse y constituye la **lista mínima para verificar** en la que no podrían de ninguna manera omitirse la presentación de una sola de ellas.

Así las cosas en el delito analizado Violencia Contra la Mujer en su manifestación Física, deberían existir como mínimo:

1. Certificación de matrimonio (si existía este vínculo) o declaraciones testimoniales que acreditaran la relación en otros supuestos. (podrían incluirse fotografías de la relación, eventos especiales, bautizos, graduaciones, cumpleaños, etc. Si se trata de violencia, en el ámbito público, identificar la forma en que nace la relación.
2. Certificaciones de partidas de nacimiento de hijos en común. (si existieran).
3. Documentación oficial que identifique a la víctima y al sindicado.
4. Declaración de la Víctima. En la que se aprecie la forma en que se manifestaron los círculos de violencia.
5. Documentos que acrediten medidas de seguridad previa (si existieran).
6. Declaración de los agentes capturadores.
7. Declaración de padres de la víctima u otros familiares, compañeros de trabajo, amigos cercanos que conocen la relación.
8. Declaraciones que acrediten las relaciones desiguales de poder o la violencia anterior. En el presente caso inclusive pueden existir documentos, cuando se trata de un caso del ámbito público.
9. Evaluación Médico forense, del daño, lesión producida por la violencia ejercida.
10. Declaraciones que acrediten los aspectos particulares del delito incluidos en la narración de la denuncia.

II) Ámbito cualitativo: para cumplir con esta obligación debe verificarse que los medios de investigación sean los adecuados y pertinentes para influir en la decisión del juzgador, como hemos afirmado, la función fiscalizadora de abogados y abogadas de la defensa pública en su papel de asesoría a la víctima/querellante adhesiva, implica verificar estrictamente que los medios de investigación sean los apropiados, la tarea entonces es la verificación del peritaje y evaluación médico forense que haya sido realizado oportunamente, porque el transcurso del tiempo, puede borrar las evidencias físicas que éste dejó en la víctima, que haya coincidencia entre los datos que identifican a la víctima, lesión, narración y consecuencia que se indican en la denuncia y declaración de la víctima.

Es indispensable tomar en consideración algunos aspectos relevantes como: la dependencia emocional, económica, y de otros tipos, así como la secuela que ha dejado el delito, el tiempo que dura el proceso, círculo de violencia y sobre todo, la fase de reconciliación, en la que la víctima puede ser nuevamente convencida, e insertada nuevamente en el círculo, por ello debe siempre proponerse en los términos que la ley procesal establece la posibilidad de su

declaración en anticipo de prueba, utilizando estos conocimientos para justificar la solicitud.

III) Ámbito legal: Debe verificarse además que los medios de investigación, sean aportados de acuerdo a las formalidades establecidas en la ley Penal, ley procesal, garantías legales y procesales para evitar nulidades, que siempre repercuten negativamente en los intereses de la víctima, (186 Código Procesal Penal). En el presente caso, atender la forma y condiciones de presentación de los medios de investigación, incluidos en la lista mínima enunciada en este apartado.

Es importante tomar en cuenta estos indicadores para adecuar la atención que la víctima requiere, brindarle los servicios de urgencia y procurar su documentación para establecer el daño sufrido por la víctima.

Mecanismos de defensa

De forma inconsciente, la víctima puede desarrollar alguno o varios de los mecanismos de defensa ya descritos en este protocolo para el caso de violencia emocional o psicológica, los cuales son métodos involuntarios y mecánicos de supervivencia. Estos mecanismos de defensa pueden manifestarse en conductas como:

- “Mantener una relación con el agresor, en la que agradece intensamente pequeñas amabilidades, y está dispuesta a mantenerlo contento
- Negación de violencia contra ella, y del mismo modo, si la admite, la justifica
- Niega que sienta ira o molestar contra el agresor
- Cree que quienes desean ayudarla están equivocadas, y que el agresor tiene la razón, y su conducta violenta es su forma de protegerla
- Resulta difícil abandonarlo y tiene miedo que regrese por ella, aún estando en prisión”.⁴⁸

Principios de Atención para mujeres víctimas de violencia física

Además de la forma y condiciones en que se deben brindar los servicios desde la Coordinación, descritos en la parte general de este protocolo, para la atención de las mujeres víctimas de violencia física, deben considerarse los siguientes parámetros:

- La atención médica y debe priorizarse a la atención legal, la finalidad es velar siempre por la integridad física de la víctima. En ocasiones es necesario estabilizar emocionalmente a la víctima, porque la narración de los acontecimientos se acompañan con manifestación de las emociones que ha vivido, para lo cual se podrá trasladar la víctima a la Unidad de Psicología de la Coordinación Nacional.

⁴⁸ Íbid

- Identificación de los mecanismos de protección contra más perjuicios, amenazas y hostigamiento por parte del demandado, la idea es que la víctima se sienta a salvo y segura. Se debe considerar: historial delictivo y/o violento, historia de violencia de pareja, características de la última agresión, como un Femicidio frustrado, lesiones graves, gravísimas, o aborto con violencia, por lo que es necesario considerar en conjunto con la víctima, un plan de autoprotección para evitar más episodios de violencia.
- Facilitación de apoyos integrales para hijos e hijas de la víctima y/o de aquellas personas que dependen de ella. Se debe considerar si la mujer está socialmente aislada, si depende económicamente del hombre que ejerce violencia, si tiene ideación o intento de suicidio, si tienen hijos en común y si existe dependencia emocional.

b. Atención a Mujeres Adultas Mayores, Víctimas de Violencia Física

Definida ya, quienes se consideran adultas mayores, y conscientes de la vulnerabilidad que enfrentan, de la responsabilidad y obligación de su atención, deben aplicarse los principios de atención descritos en este protocolo, además de los señalados para toda atención debe incluirse los siguientes:

1. Atención preferencial.
2. Verificación de que haya sido prestada la atención médica pertinente, que privilegie la salud de la víctima.
3. La entrevista promedio a una adulta mayor debiese contemplar el uso de 30 o 40 minutos.
4. Especificar en forma clara y precisa por parte del o la profesional, la oferta de servicios que se tiene posibilidad de brindarle y la asistencia jurídica que podría llevarse a cabo en atención a su necesidad hasta lograr su perfecta comprensión.
5. Cuando se necesite entregar documentación a la usuaria, se sugiere sea entregada idealmente en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente por sobre los 12 puntos.
6. Debe proponerse y procurarse siempre su declaración como anticipo de prueba, por varias razones, entre ellas las específicas para los casos de violencia contra la mujer en su manifestación física, ya abordada en éste protocolo, tomando especial consideración a la situación que se presente en relación a la edad, el estado de salud de la víctima, la lucidez mental, la dificultad de su desplazamiento, entre otros, que justifican el requerimiento.

C. Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia Física

En relación al modelo de atención, se aplica todo lo establecido en la parte general y como actuación específica por la condición y la edad de las víctimas en el presente caso, se atenderán las consideraciones siguientes:

Por su edad las niñas, niños y adolescentes, su estado de madures emocional y física es diferente a la de una persona adulta, en consecuencia como se ha mencionado se deben tomar todas las consideraciones pertinentes para documentar y cuidar de todo aquello que servirá como material probatorio en el caso.

Es responsabilidad del o la profesional que brinda la asistencia conocer de las particularidades que niño, niña o adolescente manifiestan cuando narran un hecho delictivo, además de velar porque se inicie el proceso de protección que corresponde. Las lesiones físicas no son "normales" en el rango de lo previsible en un niño de esa edad y características. Debe considerarse su localización poco habitual, su mayor frecuencia o intensidad, por ser aparentemente inexplicables, o incoherentes con las explicaciones dadas por el niño y/o por sus padres. En los casos de maltrato crónico las lesiones descritas pueden coexistir con cicatrices, deformidades óseas por fracturas antiguas, secuelas neurológicas o sensoriales.

1. Como consideraciones especiales hay que atender que las niñas, niños y adolescentes, que no pueden ser presentados por sí mismas, sin contar con la representación legal que les corresponde, y en su ausencia con la que el Estado les asigna, por lo que siempre requieren de otras personas para realizar actividades legales. Debe hacerse el análisis respectivo, para adecuar plenamente el ilícito que se comete, ya que el artículo 150 bis, del Código Penal guatemalteco establece que comete el delito de maltrato contra personas menores de edad "quien mediante cualquier acción u omisión provoque a una persona menor de edad o con incapacidad volitiva o cognitiva, daño físico, psicológico, enfermedad o coloque al niño en grave riesgo de padecerlos (...)"
2. De igual manera se ha de tener en cuenta la aplicación del artículo 156 bis del Código Penal adicionado por el artículo 25 del Decreto 9-2009, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, que se refiere al delito de empleo de personas menores de edad en actividades laborales lesivas a su integridad y dignidad.
3. Atención preferencial, identificando en todo momento a su representante legal, ayudar en la justificación legal, cuando sea necesario. Así como cumplir con el mandato legal de velar porque su identidad y caso permanezcan en confidencialidad sin publicidad alguna.

4. La entrevista del menor de edad, requiere autorización de su representante o tutor legal.
5. Debe procurarse al máximo evitar revictimizaciones, protegerle en todo momento especialmente evitar confrontaciones o enfrentamientos con el agresor durante todo el proceso, especialmente en las audiencias.
6. Evitar entrevistas innecesarias, pero siempre informar de lo que se realiza en su favor y pedir opinión personal sobre el caso, la asistencia jurídica que podría llevarse a cabo en atención a su necesidad, hasta lograr su perfecta comprensión.
7. Debe proponerse y procurarse siempre su declaración como **anticipo de prueba**, por varias razones, entre ellas las específicas para los casos de violencia contra la mujer en su manifestación psicológica, enunciada, tomando especial consideración a la situación que se presente en relación a la edad, el tiempo que dura el proceso, y las particularidades del caso por la grave situación del delito que se denuncia.

Debe tenerse presente siempre que la violencia también puede ocurrir en el ámbito público, pero cuando ocurre dentro del ámbito familiar privado, se dificulta aún más obtener información, ya que ésta puede ser ocultada o negada por los adultos o por el niño o niña por temor, o por manipulación de los adultos hacia la víctima.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN SU MANIFESTACIÓN SEXUAL

Violencia sexual:

La violencia sexual es uno de los delitos más atroces que una persona pueda sufrir, es más reprochable aún la conducta cuando el autor del hecho es una persona que debería proteger a la víctima, ataca la dignidad de la persona y suelen sufrirlo con mayor frecuencia las mujeres, ya que culturalmente y en el marco de las relaciones desiguales de poder la mujer ocupa un lugar de subordinación, que inclusive se puede afirmar en el cuerpo femenino, puede ser visto como territorio de control y dominio, ejemplo de ello, son las violaciones sexuales como arma de guerra contra el enemigo. En Guatemala durante el conflicto armado interno miles de mujeres fueron abusadas sexualmente, esta práctica común por parte de los agentes del Estado, va dirigida a destruir la dignidad de la persona, en uno de los aspectos más íntimos y por ello es considerado este actuar como **tortura** e inclusive en los juicios por violaciones a Derechos Humanos en la ex Yugoslavia, se denominó como **Femicidio** a las atrocidades sexuales, perpetradas por los Serbios, contra las mujeres Croatas, en Bosnia-Herzegovina.

Alrededor del mundo, la violencia sexual es perseguida penalmente, como Estado se han asumido múltiples obligaciones para atender el fenómeno, además de contar con varios referentes internacionales principalmente en materia de jurisprudencia entre ellas encontramos antecedentes de forma y condiciones, debida diligencia con que se han de perseguir este tipo de delitos, que en nuestro medio, aún son pocas las personas que denuncian y muchos los casos que se ejecutan sobre este tipo de violencia, el motivo: *todo lo que lleva implícito un proceso*, en el que la víctima es cuestionada, interrogada, revictimizada, e inclusive juzgada por su denuncia, ya que como bien se señala en algunas de las sentencias que se han emitido a este respecto “es un delito que se comete en solitario” y es el testimonio de la víctima uno de los elementos más importantes y medio de prueba que es muy criticado, esto debe representar para quienes trabajamos en esta Coordinación un reto a vencer.

Según lo indicado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala en su Protocolo de Atención a Víctimas/Sobrevivientes de violencia sexual, esta es una manifestación común de la violencia basada en género; consiste en cualquier acto de chantaje o amenaza emocional o física para penetrar o tener algún contacto sexual y puede consistir en actos de chantaje, coerción emocional, física o económica, o su amenaza para perpetrar o tener contacto sexual con la víctima y puede abarcar:

Imposición de determinada práctica cultural, relacionada con la sexualidad como por ejemplo: mutilación de genitales, matrimonio forzado, sobrevaloración de la virginidad, etc.

No está definida en la normativa internacional, pero los artículos 1 y 2 de la Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, hacen referencia a actos de violencia que tengan como resultado un daño sexual y menciona el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer; asimismo hace referencia a violación, abuso sexual, acoso e intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada.

En Guatemala, algunos comportamientos relacionados con la libertad sexual, han sido tipificados como delitos, porque falta aún que se legislen conductas que atentan en contra de la libertad sexual de las mujeres, entre ellas el delito de acoso sexual, encontramos en el Código Penal, las figuras delictivas de:

1. Violación.
2. Exhibicionismo sexual.
3. Ingreso a espectáculos y distribución de material pornográfico a personas menores de edad.
4. Violación de la intimidad sexual.
5. Promoción, facilitación o favorecimiento de la prostitución y su agravación.
6. Actividades sexuales remuneradas con personas menores de edad.
7. Remuneración por la prostitución, facilitación o favorecimiento de prostitución.
8. Exhibiciones obscenas.
9. Comercialización o difusión de pornografía de personas menores de edad.
10. Utilización de actividades turísticas para la explotación sexual comercial de personas menores de edad.

La Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, establece en su "Artículo 7. Violencia contra la mujer. Comete el delito de violencia contra la mujer quien, en el ámbito público o privado, ejerza violencia física, sexual o psicológica, valiéndose de las siguientes circunstancias:

- a) Haber pretendido, en forma reiterada o continua, infructuosamente, establecer o restablecer una relación de pareja o de intimidad con la víctima.
- b) Mantener en la época en que se perpetre el hecho, o haber mantenido con la víctima relaciones familiares, conyugales, de convivencia, de intimidad noviazgo, amistad, compañerismo o relación laboral, educativa o religiosa.
- c) Como resultado de los ritos grupales usando o no armas de cualquier tipo.
- d) En menosprecio del cuerpo de la víctima para satisfacción de instintos sexuales, o cometiendo actos de mutilación genital.
- e) Por misoginia.

La persona responsable del delito de violencia...sexual contra la mujer, será sancionado con prisión de cinco a doce años, de acuerdo a la gravedad del delito, sin perjuicio del que los hechos constituyan otros delitos estipulados en leyes ordinarias”.

Como puede observarse, el artículo 7 de la referida ley, señala el tipo penal, las circunstancias de que se vale el agresor, pero no describe los elementos que integran al tipo penal, por ello es indispensable acudir al artículo 3, literal n).

“Artículo 3, literal n). Violencia sexual: *Acciones de violencia física o psicológica cuya finalidad es vulnerar la libertad e indemnidad sexual de la mujer, incluyendo la humillación sexual, la prostitución forzada y la denegación del derecho a hacer uso de métodos de planificación familiar, tanto naturales como artificiales, o del derecho a adoptar medidas de protección contra enfermedades de transmisión sexual”.*

En conclusión del relacionado artículo podemos encontrar que las conductas prohibidas mediante esta ley son:

1. Humillación sexual.
2. Prostitución forzada.
3. Denegación del derecho a hacer uso de los métodos de planificación familiar, tanto naturales como artificiales.
4. Adoptar medidas de protección contra enfermedades de transmisión sexual.

El análisis del delito que se enuncia, Violencia contra la mujer en su **manifestación sexual**, debe hacerse siempre, a la luz de los conocimientos de género y de la teoría de género y con un enfoque de Derechos Humanos, para garantizar que el acceso a la justicia sea real y efectivo, el análisis debe estar desprovisto de los mitos y estereotipos sexistas para lograr más allá del derecho positivo, la aplicación de justicia para las mujeres víctimas. Esta integración de conocimientos permitirá que se puedan hacer las interpretaciones, exposiciones y fundamentaciones que permitan lograr presentar contextos sistemáticos del caso que se presenta, pero sobre todo permitirán la respuesta de justicia que la víctima que denuncia espera encontrar en el sistema de justicia.

Se reitera y resalta el tema de la pluralidad de conductas que se requiere para la comisión de este hecho delictivo: **“acciones** de violencia, física o psicológica cuya finalidad es vulnerar la libertad e indemnidad sexual de la mujer...” por ello indispensable es resaltar, la importancia que reviste la narración de los antecedentes del caso, que brindarán los elementos para la adecuada narración de la plataforma fáctica.

Luego de analizar el delito de Violencia Contra la Mujer en su manifestación psicológica, es fácil comprender el por qué ésta es utilizada como medio para

lograr un abuso sexual, ya que al tener el control y dominio sobre la víctima, el perpetrador asegura su cometido, si no lo tuviera de ésta forma también la violencia física está presente en este tipo de delitos, como abogadas (os) es indispensable saber identificar estos elementos normativos, que integran el tipo penal, para ser demostrados mediante la plataforma probatoria, ya que es una exigencia de la plataforma jurídica cuyo objetivo final es la sentencia de condena y la reparación digna de la víctima.

La legislación insistimos, recoge esta posición doctrinaria, al incluir dentro de los elementos normativos del tipo penal la existencia de estos ciclos “acciones” que se detalla en la ley contra el Femicidio, así como el ámbito de las relaciones desiguales de poder, y el elemento subjetivo de la intencionalidad y considerar a la mujer como un objeto o cosa. Cuando el legislador plasmó en la descripción del tipo penal los elementos descriptivos y normativos, lo hizo en coincidencia con la doctrina y los instrumentos internacionales en materia de protección de los derechos de las mujeres.

En todo acto de violencia sexual, es indispensable la atención **médica urgente**, con el objeto de prevenir embarazos y/o enfermedades de transmisión sexual⁴⁹. Toda atención que reciba la víctima, se documenta y puede ser solicitada como material probatorio para demostrar el caso que se presenta.

Las mujeres, que han sufrido algún tipo de asalto sexual pueden presentar una amplia serie de lesiones físicas en todo el cuerpo, incluyendo el área genital y en casos extremos, ante la gravedad de las lesiones, pueden llegar a perder la vida, ya sea por la brutalidad con que es cometido el acto de violencia o porque se comete el asesinato debido a diversas razones, que pueden ir desde “cuestiones de honor” o como rito de iniciación para ingresar a una pandilla o como venganza o castigo, entre otras muchas razones que el agresor tenga en su mente, por ello el delito debe ser analizado y evitar que se intente que sea subsumido por otra figura delictiva como lo es el Femicidio, ya que son acciones independientes que generan la comisión de otros delitos. Siempre se requiere del informe médico forense para demostrar estos extremos.

Por otro lado, “las mujeres, especialmente en edad reproductiva también se ven sometidas a otro tipo de situaciones de riesgo como son los embarazos no deseados, abortos en condiciones de riesgo, enfermedades de transmisión sexual (incluyendo SIDA), disfunciones sexuales, infertilidad, dolor pélvico y enfermedades pélvicas inflamatorias, infecciones del tracto urinario y lesiones genitales con mayor frecuencia en periné, labios menores, himen, vagina y/o útero.⁵⁰ Estas son secuelas del hecho delictivo, que deberán documentarse para que el requerimiento de la reparación digna pueda contemplar la extensión del daño que se causó.

⁴⁹ Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Protocolo de atención a víctimas/sobrevivientes de violencia sexual, página 15

⁵⁰ Ibid

A. Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual

La violencia sexual es un grave problema que atenta contra la vida y la salud, es todo acto que se realiza sin el consentimiento de la víctima utilizado para humillar, castigar, controlar, vulnerar, atemorizar y destruir a la mujer; y es obligación del Estado prestar una atención integral que sea inmediata, especializada, interdisciplinaria e interinstitucional, con el propósito de que la víctima recobre la funcionalidad de su vida lo antes posible.

La atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual debe brindarse desde un marco de respeto a la persona y a sus derechos humanos, como hemos resaltado con principios de solidaridad, se requiere atender la diferenciación de situaciones específicas relacionadas a esta problemática, que podría presentar cada caso.

Además de la forma y condiciones en que se deben brindar los servicios desde la Coordinación, descritos en la parte general de este protocolo, para la atención a las mujeres víctimas de violencia física, deben considerarse los siguientes parámetros:

- La atención médica debe priorizarse a la atención legal, la finalidad es velar siempre por la integridad física de la víctima. En ocasiones es necesario estabilizar emocionalmente a la víctima, porque la narración de los acontecimientos se acompañan con manifestación de las emociones que ha vivido, para lo cual se podrá trasladar a la víctima a la Unidad de Psicología de la Coordinación Nacional, siempre velar que la víctima reciba en la coordinación o en cualquier otra, la atención psicológica de seguimiento, que permitirá a la víctima enfrentar las secuelas del delito.
- La denuncia de violencia sexual respetará las condiciones de cuidado y privacidad mínimas debidas a una víctima de este tipo de delitos; evitando toda posibilidad de que la su narración sea escuchada por cualquier clase de público⁵¹ Así como cumplir con el mandato legal de velar porque su identidad y caso permanezcan en confidencialidad, sin publicidad alguna.
- Identificación de los mecanismos de protección contra más perjuicios, amenazas y hostigamiento por parte del demandado, la idea es que la víctima se siente a salvo y segura. Se debe considerar: historial delictivo y/o violento, historia de violencia de pareja, características de la última agresión, como un Femicidio frustrado, lesiones graves, gravísimas, o aborto con violencia, por lo que es necesario considerar, en conjunto con la víctima, un plan de autoprotección para evitar más episodios de violencia o revictimización.

⁵¹ Sentencia. Fernández Ortega vrs. México. Corte interamericana de Derechos Humanos.

- Facilitación de apoyos integrales para la víctima y/o de aquellas personas que dependen de ella.

Aunque los indicadores físicos, que pueden presentarse como consecuencia de un delito de violencia sexual, no son universales, en la lectura de los informes médicos legales se pueden encontrar lesiones de esta naturaleza, que servirán para fortalecer los argumentos en juicio y pueden ser entre otros:

- Enfermedades de transmisión sexual/VIH positivo.
- Irritaciones o hemorragias en la zona genital o anal.
- Dificultad para caminar o sentarse.
- Manchas de sangre en ropa interior.
- Hematomas o sangrado vaginal, bucal o anal.
- Dolor y sangrado al orinar o defecar.
- Cuerpos extraños en la vagina o en el recto.
- Embarazos producto de violación.
- Lesiones diversas (marcas de dedos, de cuerdas, de dientes, etc.).
- Consumo involuntario de drogas.
- Dolor pélvico crónico sin causa aparente.
- Trastornos por somatización (dolor abdominal recurrente, cefaleas crónicas no evolutivas y otros). En la mayoría de los casos de somatización, los factores psico-emocionales desencadenantes son distintos a la violencia sexual.

B. Atención a Adultas Mayores Víctimas de Violencia Sexual

Definida ya, quienes se consideran adultas mayores, y conscientes de la vulnerabilidad que enfrentan, de la responsabilidad y obligación de su atención, deben aplicarse los principios de atención descritos en este protocolo, además de los señalados para toda atención debe incluirse los siguientes:

1. Atención preferencial.
2. Verificación de que haya sido prestada la atención médica pertinente que privilegie la salud de la víctima.
3. Verificación de que se hayan realizado los peritajes necesarios para identificar el tipo de violencia sufrida.
4. Identificar si la víctima se encuentra recibiendo atención psicológica, de seguimiento, ya sea para ofrecerla o para derivarla a otra institución.
5. La entrevista promedio a una adulta mayor debiese contemplar el uso del tiempo necesario para que narre los hechos que contienen la denuncia.
6. Especificar en forma clara y precisa por parte del o la profesional, la oferta de servicios que se tiene posibilidad de brindarle y la asistencia jurídica que podría llevarse a cabo en atención a su necesidad, hasta lograr su perfecta comprensión.

7. Cuando se necesite entregar documentación a la usuaria, se sugiere sea entregada idealmente en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente por sobre los 12 puntos.
8. Debe proponerse y procurarse siempre su declaración como anticipo de prueba, por varias razones, entre ellas las específicas para los casos de violencia contra la mujer en su manifestación psicológica, enunciada, tomando especial consideración a la situación que se presente en relación a la edad, el estado de salud de la víctima, la lucidez mental, la dificultad de su desplazamiento, entre otros, que justifican el requerimiento.

C. Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia Sexual

En relación al modelo de atención se aplica todo lo establecido en la parte general y como actuación específica por la condición y la edad de las víctimas en el presente caso, se atenderán las consideraciones siguientes:

Por su edad las niñas, niños y adolescentes, su estado de madures emocional y física, es diferente a la de una persona adulta, en consecuencia como se ha mencionado, se deben tomar todas las consideraciones pertinentes para documentar y cuidar de todo aquello que servirá como material probatorio en el caso.

Es responsabilidad del o la profesional que brinda la asistencia, conocer de las particularidades que niño, niña o adolescente manifiestan cuando narran un hecho delictivo, además de velar porque se inicie el proceso de protección que corresponde.

Cualquier forma de violencia sexual contra las niñas y los niños es un problema social que tienen consecuencias en su vida, en su entorno y en todos y cada uno de los contextos en que la niña o niño se desarrolla. De ahí que los ámbitos que deben intervenir en la protección contra este tipo de violencia incluyen la familia, los ámbitos educativo, sanitario, policial, legislativo y de políticas públicas.⁵²

1. Como consideraciones especiales hay que atender que, las niñas, niños y adolescentes, que no pueden ser presentados por sí mismas, sin contar con la representación legal que les corresponde, y en su ausencia con la que el Estado les asigna, por lo que siempre requieren de otras personas para realizar actividades legales. Debe hacerse el análisis respectivo, para adecuar plenamente el ilícito que se comete, ya que el artículo 150 bis, del Código Penal guatemalteco establece que comete el delito de maltrato contra personas menores de edad “quien mediante cualquier acción u

⁵² Save the children. Violencia sexual contra los niños y las niñas. Abuso y explotación sexual infantil. Guía de material básico para la formación de profesionales. España, octubre 2012

omisión provoque a una persona menor de edad o con incapacidad volitiva o cognitiva, daño físico, psicológico, enfermedad o coloque al niño en grave riesgo de padecerlos (...)"

2. De igual manera se ha de tener en cuenta la aplicación del artículo 156 bis del Código Penal adicionado por el artículo 25 del Decreto 9-2009, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, que se refiere al delito de empleo de personas menores de edad en actividades laborales lesivas a su integridad y dignidad.
3. Atención preferencial, identificando en todo momento a su representante legal, ayudar en la justificación legal cuando sea necesario. Así como cumplir con el mandato legal de velar porque su identidad y caso permanezcan en confidencialidad, como sin publicidad alguna.
4. La entrevista del menor de edad, requiere autorización de su representante o tutor legal.
5. Debe procurarse al máximo evitar revictimizaciones, protegerle en todo momento especialmente evitar confrontaciones o enfrentamientos con el agresor durante todo el proceso, especialmente en las audiencias.
6. Evitar entrevistas innecesarias, pero siempre informar de lo que se realiza en su favor y pedir opinión personal sobre el caso, la asistencia jurídica que podría llevarse a cabo en atención a su necesidad, hasta lograr su perfecta comprensión.
7. Debe proponerse y procurarse siempre su declaración como **anticipo de prueba**, por varias razones, entre ellas las específicas para los casos de violencia contra la mujer en su manifestación psicológica, enunciada, tomando especial consideración a la situación que se presente en relación a la edad, el tiempo que dura el proceso, y las particularidades del caso por la grave situación del delito que se denuncia.

Debe tenerse presente siempre que la violencia también puede ocurrir en el ámbito público pero, cuando ocurre dentro del ámbito familiar privado, se dificulta aún más obtener información, ya que ésta puede ser ocultada o negada por los adultos o por el niño o niña por temor, o por manipulación de los adultos hacia la víctima, ésta precaución siempre enfocada, primero en velar porque se inicien los procesos de protección que correspondan y luego para justificar la petición de anticipo de pruebas también.

Es importante, que las declaraciones de los niños, niñas y adolescentes, no siempre pueden incluir detalles, como por ejemplo las secuelas como estrategia se ha solicitado la elaboración de peritajes a víctimas colaterales que pueden explicar de forma concreta los cambios que ha presentado la víctima desde el hecho y aunque éstos no son un parámetro universal, si pueden dar información sobre la existencia de esas secuelas que no solamente demuestran la responsabilidad del sindicado, sino que además fundamentan la solicitud de reparación digna que se haga, no solamente la parte que contempla la reparación dineraria, sino también las otras que como responsabilidades del estado se deben exigir. Entre ellas se encuentran:

- El tener pesadillas u otros problemas para dormir sin ninguna explicación.
- Parece distraído o distante en diferentes momentos.
- Presenta un cambio repentino en sus hábitos alimenticios.
- Pierde o aumenta radicalmente su apetito.
- Tiene problemas para tragar.
- Presenta cambios repentinos en su estado de ánimo: furia, miedo, inseguridad o retraimiento.
- Da señales que dan pie a iniciar una conversación sobre temas sexuales.
- Desarrolla miedo inusual en relación con ciertos lugares o personas.
- Rehúsa hablar acerca de un secreto compartido con un adulto o niño mayor.
- Escribe, dibuja, juega o sueña con imágenes atemorizantes o sexuales.
- Habla de un nuevo amigo mayor.
- De repente tiene dinero, juguetes u otros regalos sin motivo alguno.
- Piensa que es repulsivo, sucio, malo, o que su cuerpo lo es.
- Exhibe conocimiento, lenguaje o compartimiento sexual semejante a un adulto.
- Cambios en el rendimiento escolar”⁵³.

⁵³ The U.S Department of Justice: Office of Sex Offender Sentencing, monitoring, apprehending, registering and tracking.
<http://www.nsopw.gov/es/Education/RecognizingSexualAbuse?AspxAutoDetectCookieSupport=1>

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA MUJERES VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA ECONÓMICA

La Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer establece la definición de violencia económica en el artículo 3, literal k), señalando que se entenderá por ésta las “Acciones u omisiones que repercuten en el uso, goce, disponibilidad o accesibilidad de una mujer a los bienes materiales que le pertenecen por derecho, por vínculo matrimonial o unión de hecho, por capacidad o por herencia, causándole deterioro, daño, transformación, sustracción, destrucción, retención o pérdida de objetos o bienes materiales propios o del grupo familiar, así como la retención de instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos”.

Sin embargo, en este tipo penal las conductas que configuran el hecho delictivo, se encuentran reguladas en forma enumerativa, lo cual lo diferencia del Femicidio y de la violencia contra la mujer, en los que se regula la conducta típica y se enumeran los elementos circunstanciales especiales que deben concurrir. Los elementos del tipo deben ser atendidos de acuerdo a las definiciones que para el efecto se establecen, sin embargo, en el presente caso, para que el hecho delictivo de violencia económica se materialice debe realizarse al menos una de las conductas establecidas como supuestos del tipo, cada una de ellas incluye diferentes elementos descriptivos que no son un problema, no así los elementos normativos que conforman al tipo, deben ser analizadas por separado para identificar dichos supuestos y adecuarse a la plataforma probatoria, oportunamente, además de lograr la coincidencia con el ámbito jurídico que deberá citarse.

El artículo 8 de la Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia Contra la Mujer establece: "Violencia Económica: Comete el delito de violencia económica contra la mujer quién, dentro del ámbito público o privado, incurra en una conducta comprendida en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) Menoscabe, limite o restrinja la libre disposición de sus bienes o derechos patrimoniales o laborales...”

Este supuesto abarca las siguientes conductas:

- a. Menoscabar la libre disposición de bienes.
- b. Menoscabar derechos patrimoniales.
- c. Menoscabar derechos laborales.
- d. Limitar la libre disposición de bienes.
- e. Limitar derechos patrimoniales.
- f. Limitar derechos laborales.
- g. Restringir la libre disposición de bienes.
- h. Restringir derechos patrimoniales.
- i. Restringir derechos laborales.

El núcleo del elemento objetivo en este primer supuesto está formado por los verbos rectores que describen la conducta típica: menoscabar, limitar o restringir, los cuales deben entenderse de acuerdo a lo que el diccionario de la real academia de la lengua española describe.

- b) Obligue a la mujer a suscribir documentos que afecten, limiten, restrinjan su patrimonio o lo pongan en riesgo; o que lo eximan de responsabilidad económica, penal, civil o de cualquier otra naturaleza.

En este supuesto, la conducta típica refiere al “obligar a una mujer a suscribir documentos”, que:

- a. Afecten el patrimonio de una mujer.
- b. Limiten el patrimonio de una mujer.
- c. Restrinjan el patrimonio de una mujer.
- d. Pongan en riesgo el patrimonio de una mujer.
- e. Eximan de responsabilidad económica, civil o de cualquier naturaleza al sujeto activo.

En muchos de los casos que atendemos, el agresor acude a la amenaza e intimidación para lograr una renuncia de sus derechos, inclusive los que resulten del propio caso penal, por delitos de violencia contra la mujer.

- c) Destruya u oculte documentos justificativos de dominio o de identificación personal, o bienes, objetos personales, instrumentos de trabajo que le sean indispensables para ejecutar sus actividades habituales.

En este supuesto abarca las siguientes conductas:

- a. Destruir documentos justificativos de dominio de la mujer.
- b. Ocultar documentos justificativos del dominio de la mujer.
- c. Destruir documentos de identificación personal.
- d. Ocultar documentos de identificación personal de la mujer.
- e. Destruir objetos o bienes personales de la mujer.
- f. Ocultar objetos o bienes personales de la mujer.
- g. Destruir instrumentos de trabajo o indispensables para que una mujer ejecute sus actividades.
- h. Ocultar instrumentos de trabajo o indispensables para que una mujer ejecute sus actividades.

En estos supuestos, aunque en la mayoría los elementos del tipo penal son de carácter descriptivo, es necesario identificarlos por separado, ya que cada uno de los supuestos puede representar una acción delictiva por sí misma.

- d) Someta la voluntad de la mujer por medio del abuso económico al no cubrir las necesidades básicas de ésta y la de sus hijas e hijos.

Indispensable es identificar las diferencias que hay entre el delito de negación de asistencia económica y el supuesto descrito en este inciso. Que es el sometimiento de la voluntad de la mujer, por medio del abuso económico, en ese sentido las principales diferencias se dan en:

1. Conducta típica: Violencia Económica, en contraposición con lo que establece el artículo 242 del Código Penal: Negación de Asistencia Económica
2. Forma de Comisión: la violencia económica, es un delito que se comete por un actuar activo, implica el sometimiento de la voluntad, en la negación de Asistencia Económica, el actuar es pasivo, cuando señala: Quien, estando obligado legalmente a prestar alimentos.
3. Responsabilidad: por el origen de esta, es diferente ya que en el caso de la negación de Asistencia Económica, deviene de una sentencia o convenio.
4. Sanción: la pena en el delito de violencia económica es de 5 a 8 años, en el de negación de Asistencia Económica, será sancionado con prisión de seis meses a dos años, salvo cuando probare....
5. Forma de procedimiento: El delito de negación de Asistencia Económica, requiere que se inicie y concluya un procedimiento en la vía familiar.
6. Tiempo: consecuencia del procedimiento el tiempo de duración es mucho más largo en el delito de negación de Asistencia Económica.
7. Sujetos Involucrados: el delito de negación de Asistencia Económica, puede ser cometido por hombres y mujeres, sin embargo el delito de violencia económica, es siempre cometido por hombres.

Es importante anotar que en este caso aunque la conducta directa recaiga sobre terceras personas: las hijas o hijos de la víctima, el sujeto pasivo directo de la acción es la mujer, entendiéndose esta conducta dentro del sistema patriarcal, ya que es a cargo de la madre con quien quedan los hijos, y es ella la que busca los mecanismos necesarios para garantizar la alimentación y protección de sus hijos menores de edad, ya que inclusive el Código Civil, asigna ésta responsabilidad a la madre.

- e) Ejercer violencia psicológica, sexual o física sobre la mujer, con el fin de controlar los ingresos o el flujo de recursos monetarios que ingresan al hogar.

En este supuesto la conducta típica consiste en ejercer violencia psicológica, sexual o física sobre la mujer con el propósito de:

- a. Controlar los ingresos de recursos monetarios al hogar.
- b. Controlar el flujo de recursos monetarios que ingresan al hogar.

El segundo supuesto que regula la intencionalidad, incorpora ya el concepto de control de ingresos de recursos, dado que por flujo de recursos se entiende tanto el ingreso como el egreso de los mismos.

La diferencia entre los ingresos y el flujo radica en la administración de los mismos, en cuanto a aquellos recursos monetarios que ingresan al hogar. En tanto los ingresos podrían permitir una ejecución mediata, el flujo implica un círculo de ingreso y gasto con mayor inmediatez.

La conducta en este caso consiste en fiscalizar.

A. Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Económica

La atención integral a mujeres víctimas de violencia económica debe brindarse atendiendo la forma y condiciones en que se deben ofrecer los servicios desde la Coordinación descritos en la parte general de este protocolo, deben considerarse la situación económica de peligro al patrimonio, a la salud y a la dependencia económica que puede presentarse y siempre apoyar en el reclamo de otros derechos por las vías que correspondan,

- La atención como medida precautoria, para evitar daños mayores o que se siga cometiendo el delito, (...) que puede darse con fundamento en lo que para el efecto señala el artículo 124, numeral 4, del Código Procesal Penal, e inclusive acudir a la propia Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, en el artículo 9, segundo párrafo que, con la sola denuncia del hecho de violencia en el ámbito privado, el órgano jurisdiccional que la conozca deberá dictar las medidas de seguridad contenidas en el artículo 7 de la Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, aún cuando el agresor no sea pariente de la víctima.
- Debe priorizarse la atención legal, ya que la finalidad en el presente caso es garantizar el patrimonio, libre disposición de bienes, derechos e independencia económica de la mujer.
- Estos casos deben de documentarse de la mejor forma posible y utilizar de manera obligatoria informes socioeconómicos, elaborados por trabajadoras sociales, de acuerdo al protocolo específico.
- Identificación de los mecanismos de protección contra más perjuicios, amenazas y hostigamiento por parte del demandado, la idea es que la víctima se siente a salvo y segura y su independencia económica pueda ser reparada cuanto antes. Se debe considerar en conjunto con la víctima un plan de autoprotección para evitar más episodios de violencia o revictimización.
- Facilitación de apoyos integrales para la víctima y/o de aquellas personas que dependen de ella.

B. Atención a Adultas Mayores Víctimas de Violencia Económica

Es importante determinar la capacidad de la adulta mayor que sufre una situación de maltrato. No solo en la medida en que ésta pueda tener capacidad

de oponerse a la conducta maltratadora y de defender sus derechos e intereses, sino también en la medida que disponga de capacidad suficiente para tomar por sí misma las decisiones oportunas para el cuidado de su persona y de sus bienes.

Al igual que en las demás manifestaciones de violencia que puede ser ejercida sobre las mujeres adultas mayores (psicológica, física y sexual) aplican los mismos factores de riesgo que fácilmente la pueden llevar a ser víctima de esta modalidad de violencia, que casi siempre es ejercida por los propios hijos o familiares cercanos a ella

Los casos más comunes que se denuncian para las mujeres adultas mayores se encuentran:

- Existencia de conflictos jurídicos no resueltos, especialmente relacionados con propiedades, bienes inmuebles, herencias, etc.
- Falsificación de firma para obtener mandatos que perjudiquen a la mujer adulta mayor.
- Administración indebida de sus bienes, e inicio de juicios fraudulentos.
- Apropiación de bienes o dineros con motivo de recibir pensión por jubilación o ser propietaria de bienes muebles e inmuebles.

Asimismo ya se ha descrito la importancia de la intervención médica, el abordaje en crisis, el tratamiento psicológico, la atención social y el abordaje jurídico.

Tener presente que la víctima de violencia económica, puede a la vez ser víctima de violencia en su manifestación psicológica, física y/o emocional, y puede, por lo tanto utilizar los mecanismos de defensa asociados con estas modalidades de violencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TEXTOS y TEXTOS ELECTRÓNICOS

- Dagleish, T., Dunn, B., Mobbs, D. (2009). Affective neuroscience: Past, present and future [Electronic Version]. *Emotion Review*, 1(4), 355-368. Consultado el 6 de abril de 2010 en: <http://www.mrcbu.cam.ac.uk/research/emotion/cemhp/documents/Dalgl%20et%20al%20Emotion%20Review.pdf>
- Darwin, C. (1872). The expression of the emotions in man and animals [Electronic Version]. London: John Murray. Consultado el 27 de marzo de 2010 en: http://darwinonline.org.uk/pdf/1872_Expression_F1142.pdf
- Gendron, M. & Barrett, E. (2009). Reconstructing the Past: A Century of Ideas About Emotion in Psychology [Electronic Version]. *Emotion Review*, 1(4), 316-339. Consultado el 19 de marzo de 2010, en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2835158/?tool=pubmed>
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia emocional*. Círculo de Lectores. ISBN 978-84-226-6577-9.
- González-Valle, A. (2010). *Emociones desde una perspectiva psicobiológica*. Monografía de licenciatura no publicada, Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, Yucatán, México.
- Harlow, J. M. (1848/1999). Passage of an iron rod through the head. *Journal of Neuropsychiatry & Clinical Neurosciences*, 11, 281-283. Consultado el 24 de julio de 2010, en: <http://neuro.psychiatryonline.org/cgi/content/short/11/2/280?rss=1&source=mfc>
- James, W. (1884). What is an emotion?. *Mind*, 9, 188-205.
- Lamas, Marta *Cuerpo: diferencia sexual y género*. Ed. Taurus, México, D.F. 2002
- Landrove Díaz, Gerardo. *La moderna Victimología*. Tirant lo Blanch libros. Valencia, España, 1998.
- Levenson, R.W. (1994). Human emotion. A functional view. In P. Ekman & R.J. Davidson (Eds). *The nature of Emotions: Fundamental Questions* (pp. 123-126). New York: Oxford University Press.
- Lima Malvido, María de la Luz. Aplicación de estándares en la atención a víctimas de delitos y del abuso de poder. *Íter Críminis. Revista de Ciencias Penales*. núm. 4, Sexta Época, enero-marzo de 2014, Instituto Nacional de Ciencias Penales, México.
- Martos Rubio, Ana. ¡No puedo más! Las mil caras del maltrato psicológico. Entre sí y no: tu reflexión. Cómo detectar la violencia psicológica. Tomado de: Red Escolar, México 2006
- Mills, C. K. (1912). The cortical representation of emotion, with a discussion of some points in the general nervous system mechanism of expression in its relation to organic nervous disease and insanity [Electronic Version]. *Proceedings of the American Medico-Psychological*

- Association, 19, 297-300. Consultado el 2 de agosto de 2010, en: <http://www.archive.org/details/proceedingsofann19ameruoft>
- Planned Parenthood, Género e identidad de género, <http://www.plannedparenthood.org/esp/temas-de-salud/orientacion-sexual-y-genero/genero-e-identidad-de-genero>, fecha de consulta: 9 de marzo de 2015
 - Rodríguez Manzanera, Luis. Victimología. Estudio de la víctima. 10ª edición. Editorial Porrúa, México, 2014.
 - Salovey, Peter y Mayer, John D. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 1990, N° 9, p. 185-211.
 - Save the children. Violencia sexual contra los niños y las niñas. Abuso y explotación sexual infantil. Guía de material básico para la formación de profesionales. España, octubre 2012
 - Schmidt, L. A. (2003). Special Issue on Affective Neuroscience: Introductory remarks [Electronic Version]. *Brain and Cognition*, 52(3), 3. Consultado el 12 de mayo de 2010, de <http://www.ingentaconnect.com/content/els/02782626/2003/00000052/0000001>
 - The U.S Department of Justice: Office of Sex Offender Sentencing, monitoring, apprehending, registering and tracking. <http://www.nsopw.gov/es/Education/RecognizingSexualAbuse?AspxAutoDetectCookieSupport=1>

PROTOCOLOS, MANUALES Y GUÍAS

- Guías de Santiago sobre la Protección de Víctimas y Testigos. Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, 2008.
- Guía de asistencia integrada. Violencia de género en el contexto doméstico. Santiago de Chile. Primera Edición julio 2011
- Guía de Material Básico para la formación de profesionales, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Gobierno de España y Save the Children
- Guía de la Red de Derivación Metropolitana. Ministerio Público de Guatemala. Noviembre 2009
- Manual de Naciones Unidas para la aplicación de la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder
- Programa de atención a las personas mayores en atención primaria. Consejería de sanidad y consumo. Gobierno de Canarias. 2ª.edicion. Febr. 2002
- Protocolo de actuación contra el maltrato a las personas mayores. Gobierno de la Generalitat de Catalunya en Girona, España. 24 de Septiembre de 2007

- Protocolo de atención a mujeres víctimas de violencia. Modelo de atención y detección de Fallas. Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares Guatemala.
- Protocolo de atención a víctimas/sobrevivientes de violencia sexual. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala, noviembre 2009.
- Protocolo de atención integral a víctimas del delito. Ministerio Público de Guatemala, noviembre de 2014
- Protocolo de atención para casos de violencia intrafamiliar. Gobierno de Chile. Ministerio del Interior. 2010.
- Protocolo iberoamericano de actuación judicial para mejorar el acceso a la justicia de personas con discapacidad, migrantes, niñas, niños, adolescentes, comunidades y pueblos indígenas.
- Protocolo interinstitucional de intervención para la atención de mujeres en situación de riesgo alto de muerte por violencia. Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente –ILANUD–

CONVENCIONES Y PACTOS

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. 1981.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer. Convención de Belem Do Pará, 1994.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial. 21 de diciembre de 1965
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 13 de diciembre de 2006
- Convención de Los Derechos Del Niño. Noviembre 1989
- Convención americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) noviembre 1969.
- Convención Interamericana contra toda forma de Discriminación e Intolerancia. República Dominicana, 1 de junio de 2006
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 1966.
- Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos.

DECLARACIONES, DIRECTRICES Y REGLAS INTERNACIONALES

- Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano. Nov. 2002
- Carta Iberoamericana de derechos de las víctimas. Argentina, abril 2012.
- Declaración Americana de los derechos y deberes del hombre. Bogotá, Colombia, 1948
- Declaración de los Derechos del Niño, ONU 1959
- Declaración de Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Resolución 48/104, de 20 de diciembre de 1993

- Declaración sobre la eliminación de la discriminación contra la mujer. Noviembre 1967
- Declaración de Naciones Unidas sobre Derechos de los Pueblos Indígenas
- Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU. 29 de noviembre de 1985.
- Principios de Naciones Unidas para las Personas de Edad Avanzada, Aprobada por la Asamblea General en 1991.
- Proclamación Sobre el Envejecimiento, ONU, 1992.
- Reglas De Brasilia Sobre Acceso A La Justicia De Las Personas En Condición De Vulnerabilidad XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. Marzo 2008

NORMATIVA NACIONAL

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Código Civil, Decreto ley 106, Guatemala.
- Código Penal, Decreto no. 17-73 Congreso de la República de Guatemala,
- Código Procesal Penal, Decreto número 51-92 Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Protección para las personas de la tercera edad. Decreto 80-96 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar. Decreto 97-96 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley del Servicio Público de Defensa Penal. Decreto N° 129-97 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de protección integral a la niñez y adolescencia. Decreto N° 27-2003 del Congreso de la República
- Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer.
- Decreto N° 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas. Decreto N° 9-2009 del Congreso de la República de Guatemala
- Reglamento del Servicio Público de Defensa Penal. Acuerdo del Consejo N° 04-99
- Acuerdo N° 64-2008 de la Directora General del Instituto de la Defensa Pública Penal. Creación de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares. 27 junio 2008
- Acuerdo N° 05-2013 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, Reglamento de la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares.

OTROS

- Diccionario de la Real Academia Española, 21 edición, Madrid, España, 1992

ANEXO
ESQUEMA DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL POR UNIDAD QUE
INTERVIENE EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación se presenta en forma esquemática el Protocolo General de Actuación que ya se utiliza en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, al cual se le han agregado los estándares internacionales de Derechos Humanos, contenidos en Convenciones, Declaraciones, Protocolos y otros instrumentos de aplicación y uso internacional en el ámbito de la atención a víctimas de delitos.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
MODELO DE ATENCIÓN Y DE DETECCIÓN DE FALLAS, QUE
INCLUYE EL ESTANDAR INTERNACIONAL QUE SE CUMPLE Y
LA NORMA INTERNACIONAL.**

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
ATENCIÓN Y RECEPCIÓN			
Da el saludo inicial, proyectando calidez humana, respeto y generando confianza a la víctima conforme sus particularidades y necesidades	Atiende de manera pasiva e indiferente, discriminatoria, materialista o paternalista, burocrática o de trámite.	*Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. *La víctima tiene derecho a ser atendida con respeto, privacidad y dignidad, evitando su revictimización deberán garantizar que las víctimas no sean objetos de malos tratos por parte del personal que las atiende	Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985. Número 4. Y Artículo 4.4
Escucha activa y atentamente a la víctima, ubicando el caso del que se trata	Expone o satura de información a la víctima desde el inicio. Habla mucho más que lo que escucha.	Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como de los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia	Carta de derechos de las Personas ante la Justicia en el espacio Judicial Iberoamericano 2002. Número 10
Explora Conjuntamente con la víctima sobre sus necesidades tanto legales como de atención integral, guiándola u orientándola sobre los pasos a seguir.	Concluye sobre las necesidades de la víctima de manera anticipada. Genera ciertos estereotipos	Se informará a las víctimas de la posibilidad de servicios de salud y sociales, y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos. Las víctimas recibirán la asistencia	Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985, Números 14 y 15. Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
		material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.	Artículo 4.3
Explica con claridad y verifica comprensión de la víctima, sobre los servicios que ofrece la entidad, sus alcances y límites.	Propicia que se generen falsas expectativas a la víctima a partir de brindar información en forma general, vaga, confusa o falsa.	Garantizar que las víctimas entiendan perfectamente y puedan ser entendidas durante toda interacción (...)	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belem Do Pará" Artículo 8 literal d) Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012, Artículo 7
Remite a la víctima con el asesor (a) asignado (a), presentándola (o) al abogado (a) y propiciando confianza de la víctima en la profesional.	Traslada o remite a la persona usuaria en forma burocrática o de trámite	Suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia (...) Se debe garantizar que las víctimas tengan acceso a servicios de apoyo que les informen y asesoren, de manera gratuita, ofreciendo contención emocional, psicológica y social.	Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 4 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belem Do Pará" Artículo 8 literal d)
ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO			
Informa de manera clara, sencilla y en lenguaje comprensible los derechos de la víctima, considerando la pertinencia cultural y	La abogada pone a escribir a la víctima su "historia".	Se debe garantizar que las víctimas reciban información suficiente, en términos sencillos y comprensibles, para que puedan ejercer durante el proceso, de manera efectiva, todos sus derechos	Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 4

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
condiciones particulares de la misma.		y tomar decisiones informadas.	
Pregunta escuchando atenta y respetuosamente sobre el hecho que motiva la solicitud del servicio.	Responsabiliza a la víctima directa o sutilmente de su situación.	<p>La víctima tiene derecho a ser atendida con respeto, privacidad y dignidad.</p> <p>Todas las personas tienen derecho a que los actos de comunicación contengan términos sencillos y comprensibles, evitándose el uso de elementos intimidatorios innecesarios.</p>	<p>Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985</p> <p>Carta de Derechos de las personas ante la Justicia en el espacio Judicial Iberoamericano. 2002. Numero 4</p> <p>Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belem Do Para” Artículo 7 inciso a)</p>
Documenta de manera completa y concreta la información que será de utilidad para el impulso del proceso, la derivación a otras instituciones y registro estadístico	Registra información en forma de trámite o de manera informal	Velar porque las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se abstengan de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer.	Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985. Número 6
Determina conjuntamente con la víctima las alternativas legales y de otros servicios a utilizar, concluyendo y decidiendo igualmente con ella sobre las acciones a seguir y sus efectos.	Explora el hecho o situación atendiendo sólo un aspecto (legal, psicológico, etc.), provocando una respuesta limitada o parcial.	Fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y del derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos	Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 4.1
Informa de manera suficiente y en caso necesario también acompaña a la víctima, en el	Fuerza o persuade de manera inapropiada a la usuaria sobre una	La víctima debe ser informada de manera comprensible sobre sus	Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Primer

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
cumplimiento de los trámites de papelería y requisitos necesarios para la tramitación o asignación del caso.	línea de acción a seguir.	derechos y de las actividades que debe realizar para ejercerlos a lo largo del proceso judicial, de modo que cuente con la información necesaria para la toma de las decisiones garantizando el efectivo acceso a la justicia.	<p>Considerando</p> <p>Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, sección 1, 26.</p>
Autoriza la remisión del caso a la Unidad de Asignaciones o personal administrativo responsable de la asignación al Defensor así como la derivación hacia la atención integral.	Atiende apresuradamente o divaga junto con la víctima	<p>Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como de los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia. Se resalta la necesidad de garantizar una asistencia de calidad, especializada y gratuita</p> <p>Se promoverán acciones destinadas a garantizar la gratuidad de la asistencia técnico-jurídica de calidad a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones</p>	<p>Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el espacio Judicial Iberoamericano. 2002 Artículo 23</p> <p>Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985</p>
SEGUIMIENTO HASTA CONCLUSIÓN DEL CASO			
. Informa de manera clara,	Informa parcialmente, de	Todas las personas tienen	Carta de Derechos de las personas ante

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
sencilla y en lenguaje comprensible el trámite que se inicia del proceso solicitado, intercambiando información para comunicarse.	forma incomprensible o no informa del proceso y su trámite.	derecho a que los actos de comunicación contengan términos sencillos y comprensibles, evitándose el uso de elementos intimidatorios innecesarios.	la Justicia en el espacio Judicial Iberoamericano. 2002. Numero 6
. Verifica los datos e información relacionada al hecho que motiva la solicitud del servicio Preguntando y escuchando atenta y respetuosamente la información que se le brinda	No verifica datos, cometiendo errores que redundan en el resultado del proceso.	Deberá garantizar a la víctima la posibilidad de ser oída y ofrecer elementos de prueba pertinentes durante las actuaciones procesales.	Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 4.4 Y Artículo 3.1
Con la documentación completa y confirmada la información que será de utilidad para el impulso del proceso, inicia con las demandas respectivas.	No plantea oportunamente la diligencia que se le ha encomendado.	Establecer procedimientos legales, justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia (...) Establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia, tenga acceso efectivo a resarcimiento,	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belem Do Para” Artículo 7 inciso b) f) y g)
Mantiene comunicación constante para informar a la solicitante del servicio, del estado del proceso y de otras solicitudes o requerimientos legales que se presenten durante el transcurso del mismo	No informa del trámite del proceso, de su avance o no contesta las llamadas inclusive.	Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la Mujer.	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belem Do Para” Artículo 7 inciso b) Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985, Número 6, a)

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
<p>Informa de manera suficiente y en caso necesario también acompaña a la víctima, en el cumplimiento de los trámites y requisitos necesarios para la tramitación del caso</p>	<p>No asume la responsabilidad del trámite encomendado y asigna a la usuaria diligencias que le corresponde realizar.</p>	<p>Se facilitará la adecuación de los procedimientos... administrativos a las necesidades de las víctimas: b) Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en las etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado.</p>	<p>Carta de Derechos de las personas ante la Justicia en el espacio Judicial Iberoamericano. 2002 Numero 23</p> <p>Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 9</p>
<p>Concluido el caso informa, del resultado del mismo a la usuaria a efecto de verificar su conformidad con el mismo, o solicitar autorización para tramitar la impugnación que corresponde.</p>	<p>No informa a la usuaria del resultado del caso, no verifica su conformidad con el mismo, no tramita impugnación cuando corresponda o no entrega el expediente para su cobro y verificación.</p>	<p>La persona que sea víctima tiene derecho a ser informado con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener el daño sufrido, así como sobre el curso del proceso. Las víctimas tienen derecho a una justicia reparadora, que tiene como prioridad satisfacer sus intereses y necesidades, reparar el perjuicio que se le haya causado e impedir que se le siga haciendo daño en el futuro.</p>	<p>Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 3.2</p>
<p>Cuando sea pertinente el Defensor o Defensora Pública, presenta caso para su cobro, ante las</p>	<p>No entrega en el plazo que corresponde el expediente para su cobro, guardándolo y entregándolo con</p>	<p>La víctima tiene derecho a participar activamente en todas las etapas del proceso, por lo que se le debe</p>	<p>Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 3.2</p>

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
oficinas administrativas que corresponde	negligencia posteriormente, permitiendo que se desconozca la resolución a favor de la víctima	garantizar ser escuchada, impugnar ante la autoridad judicial las omisiones de la investigación de los delitos, interponer los recursos contra las resoluciones que menoscaben sus derechos, particularmente aquellas que pongan fin al proceso, participar en las audiencias de fijación y modificación de las medidas privativas de libertad, facilitar elementos de prueba, así como recibir información sobre la liberación del autor del delito.	
ATENCIÓN PSICOLÓGICA, EN CRISIS O DE SEGUIMIENTO			
Recopila información personal de la usuaria (o) mediante el contenido de la ficha de asignación.	Atención fría, burocrática e indiferente, que no logra mantener el contrato psicológico con la usuaria	, Adoptar medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad, (...) Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. (...)	Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985, Número 6, d)
Genera contacto apropiado (empatía) saludando, llamando por su nombre a la usuaria (o) y proyectando confianza y calidez.	Atiende de manera pasiva e indiferente, lo que provoca la desestimulación en la víctima y como resultado ya no acude a sus siguientes citas.	Se realizará (...) de forma que la persona se pueda sentir en un ambiente de confianza y de comunicación asertiva, y que le garantice la confidencialidad.	Protocolo de Atención para casos de violencia intrafamiliar; Ministerio del Interior de Chile
Establece el compromiso de que	No informa a la víctima sobre sus	La víctima tiene derecho a ser	Carta Iberoamericana de

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
su caso se tratará con ética profesional, discrecionalidad y calidad humana.	derechos, sobre la privacidad a que tiene objeto, y no le brinda la confianza necesaria para lograr un proceso empático en la atención	atendida con respeto, privacidad y dignidad, evitando su revictimización deberán garantizar que las víctimas no sean objetos de malos tratos por parte del personal que las atiende.	los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 6
Escucha activamente a la víctima llevándola a la reflexión y toma de conciencia sobre su situación.	Habla más de lo que escucha.	Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como de los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia	Reglas De Brasilia Sobre Acceso A La Justicia De Las Personas En Condición De Vulnerabilidad, capítulo 2, sección 1, número 26.
Facilita la toma de decisiones por parte de la usuaria (o).	Su apatía no logra el propósito por el que fue designada para su atención, y la víctima se siente sola, abandonada y sin el apoyo necesario para la toma de una decisión.	Se adoptaran todas las medidas necesarias para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera de la atención médica a fin de asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y Mujeres, el acceso a servicios de atención médica, ... Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de medios gubernamentales, no	Convención Sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. Artículo 12 numeral 1) Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985, número 14.

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
		gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos, entre otros	
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DEL CASO PARA ATENCIÓN INTEGRAL			
. Recibe y saluda a la usuaria (o) de manera cordial, presentándose e informándole sobre sus derechos y la gratuidad del servicio.	A) Trato indiferente o frío.	Toda persona tiene derecho a conocer la identidad y categoría de la autoridad o funcionario que le atiende (...)	Reglas De Brasilia Sobre Acceso A La Justicia De Las Personas En Condición De Vulnerabilidad, capítulo 2, sección 1, número 26.
Escucha activa y atentamente a la víctima proyectando confianza, calidez humana y respeto. Verifica que la comunicación sea adecuada y en caso necesario utiliza intérprete	No permite que la víctima se exprese, concluye el tipo de caso sin escuchas adecuadamente y utiliza un vocabulario fuera de lugar.	Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad (...)	Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985, número 4, 5. Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 4.4
Propone posibles soluciones legales a la problemática.	Se anticipa en concluir y emitir opinión, sin tomar en cuenta toda la problemática.	Deberá garantizar a la víctima la posibilidad de ser oída y ofrecer elementos de prueba pertinentes durante las actuaciones procesales. Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. (...) Garantizar que las víctimas entiendan perfectamente y puedan ser	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belem Do Pará" Artículo 8 literal d) Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. Capítulo 2, sección 2, número 28 y 30.

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
		<p>entendidas durante toda interacción (...) Suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia (...)</p>	
<p>Documenta toda la información recibida y emite inmediatamente y por escrito, dictamen sobre las alternativas legales.</p>	<p>Asesora propiciando falsas expectativas o desmotivando el seguimiento del caso.</p>	<p>Se constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad (...) Se resalta la necesidad de garantizar una asistencia técnico-jurídica de calidad y especializada.</p>	<p>Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, Capítulo 2, sección 4, número 40 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem Do Para" Artículo 8 inciso a)</p>
<p>Indica en forma clara y sencilla los requerimientos legales necesarios para la tramitación del caso, verificando comprensión.</p>	<p>Proporciona información utilizando términos y vocabulario técnico o complejo que provocan confusión y error en la usuaria (o).</p>	<p>La víctima debe ser informada de manera comprensible sobre sus derechos y de las actividades que debe realizar para ejercerlos a lo largo del proceso judicial, de modo que cuente con la información necesaria para la toma de las decisiones garantizando el efectivo acceso a la justicia.</p>	<p>Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el espacio Judicial Iberoamericano. 2002 Artículo 23 Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 4</p>
<p>Se informa respecto a la decisión que toma la víctima, decidiendo la asignación,</p>	<p>Toma decisiones personales, sin importarle la opinión de la víctima, ni las consecuencias de</p>	<p>Se adoptarán las medidas destinadas a la especialización de los profesionales,</p>	<p>Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y</p>

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
derivación o archivo del caso.	los actos que se inician, tanto para ella como para su familia.	operadores y servidores del sistema judicial para la atención de las personas en condición de vulnerabilidad. Fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y del derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos.	del Abuso de Poder. ONU, 1985. Número 6, a) Y Número 15 Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas. 2012 Artículo 6.2
Traslada la información a donde corresponda, dependiendo de la decisión que se tome.	No informa, no documenta y agrega la información dentro del respectivo proceso y actúa de manera negligente o burocrática la atención del caso que plantea la víctima	La persona que sea víctima tiene derecho a ser informado con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso.	Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985. Número 15 Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas.2012 Exposición de Motivos
Registra el caso	No documenta el caso, o no registra la información en el sistema, no lleva ficha de ingreso del caso,	Las estadísticas penales continúan enfocadas particularmente en los imputados, para lograr el equilibrio necesario, deben de visibilizarse datos como los grupos etarios de las víctimas,	Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas.2012 Exposición de Motivos
DERIVACIÓN HASTA CIERRE DEL CASO			
Establece el control del caso derivado a través del informe diario de derivación.	Registro parcial o incompleto de datos de la usuaria (o).	La víctima tiene derecho a que se consideren sus necesidades	Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas.2012

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
		<p>especiales, tanto físicas, emocionales, sensoriales o mentales, ...</p> <p>Se informará a las víctimas de la posibilidad de servicios de salud, sociales, y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.</p>	<p>Artículo 6.2</p> <p>Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985. Número 15</p>
<p>Coordina con la institución a la que se derivó el caso.</p>	<p>Brinda limitada o parcial información sobre la resolución final del caso y sus efectos (derechos y obligaciones).</p>	<p>Se informará a las víctimas de la posibilidad de servicios de salud y sociales, y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos. Se promoverá la elaboración de formularios de fácil manejo para el ejercicio de determinadas acciones, estableciendo las condiciones que los mismos sean accesibles y gratuitos para los usuarios. (...)</p>	<p>Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. ONU, 1985. Número 15</p> <p>Reglas De Brasilia Sobre Acceso A La Justicia De Las Personas En Condición De Vulnerabilidad. Capítulo 2, sección 4, número 36</p>
<p>Comunicación periódica con la usuaria para informarle sobre el avance del proceso</p>	<p>Desconoce la institución que brinda el servicio.</p>	<p>Ofrecer a la mujer objeto de violencia acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social.</p>	<p>Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Artículo 8 inciso f)</p> <p>Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer. Artículo 5</p>

ESTÁNDAR DE ACTUACIÓN	FALLAS A DETECTAR	ESTÁNDAR INTERNACIONAL	FUNDAMENTOS INTERNACIONALES
<p>Monitorea y verifica la atención recibida o que recibe la usuaria (o) en la institución de la red.</p>	<p>Verifica la atención en forma burocrática o como mero trámite.</p>	<p>Toda mujer podrá ejercer libre y plenamente sus derechos... y contara con total protección de los derechos consagrados en los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos</p>	<p>Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas.2012 Artículo 6.</p>
<p>Comunica la resolución del caso, entregando copia de notificación a la usuaria (o) y explicando de manera clara y comprensible su contenido y efectos (derechos y obligaciones).</p>	<p>Deja de informar a la víctima del resultado de la resolución y permite que salga de las oficinas sin tener plena información de sus derechos y de otros servicios que tiene derecho a recibir por estar consagrados en leyes y convenios internacionales</p>	<p>Toda mujer podrá ejercer libre y plenamente sus derechos... y contara con total protección de los derechos consagrados en los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos.</p>	<p>Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer. Artículo 5</p> <p>Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas.2012 Artículo 6.2</p>