

PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS





CRÉDITOS

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.

Instituciones de la Administración Pública.

- Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas –SVET-
- Oficina de Atención a la víctima, Ministerio Público –OAV/MP-
- Procuraduría de Niñez y Adolescencia, Procuraduría General de la Nación –PNA/PGN-
- División Especializada de Investigación Criminal, Policía Nacional Civil –DEIC/PNC-
- Oficina de Atención a la víctima, Policía Nacional Civil –OAV/PNC-
- Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios, Ministerio de Relaciones Exteriores –DIGRACOM/MRE-
- Unidad contra la Trata de Personas, Fiscalía contra el Crimen Organizado, Ministerio Público –UCTP/FCCO/MP-
- Organizaciones de Sociedad Civil
- Refugio de la Niñez
- Pastoral de Movilidad Humana, en colaboración con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados –PMH/ACNUR-
- Organizaciones Internacionales
- Asociación para la eliminación de la prostitución, pornografía, turismo y tráfico sexual de niñas, niños y adolescentes –ECPAT-
- Organización Internacional para las Migraciones –OIM-
- Organización Internacional del Trabajo –OIT-

PRESENTACIÓN

El delito de trata de personas constituye una de las más rentables modalidades del crimen organizado nacional y transnacional, siendo el único delito que tiene como objeto al ser humano, es decir, un hombre, una mujer, un niño, niña, o adolescente, quienes –por evidentes razones de dignidad inherente- no tienen un precio, pero que son objeto de cosificación y visualizados como mercancías susceptibles de ser compradas y vendidas una y otra vez en mercados preexistentes.

En los mercados del crimen organizado los criminales generan lucro por el sólo hecho de poseer a las personas y tenerlas a disposición para comerciarlas. Con la venta y transacción de estas se les extrae su valor, transformándolas en un medio de producción, explotadas en su humanidad, e introducidas a mercados humanos que arrojan riqueza, –como en la Trata para el comercio de órganos o explotación sexual- o la explotación de su capacidad –como en la Trata para explotación laboral o para servidumbre doméstica-.

La Trata exige la existencia, creación o ampliación de un negocio inhumano y se basa en un espíritu oportunista de rentabilidad. Concurrentes con el delito de trata se encuentran los de explotación y abusos sexuales –violencia sexual- manifestaciones delictivas que son consecuencia de relaciones de poder desiguales, situaciones que se ven exacerbadas en contextos sociales marcados por una violencia generalizada, desplazamientos poblacionales en masa y la desintegración de las estructuras familiares, del tejido social y de los sistemas sociales y de valores.

La Trata de Personas representa un crimen de lesa humanidad, por la grave violación de los derechos humanos, ya que este delito tiene un impacto negativo significativo en las víctimas y en sus familias, ocasionando graves repercusiones a nivel social, debido que por lo general son sometidas a condiciones de vida inferiores a lo normal, sufren de violencia física, psicológica y económica, siendo obligadas a la realización de actividades riesgosas y peligrosas que suelen producir: enfermedades graves o infecciosas, lesiones graves y/o permanentes, intoxicaciones por abuso de sustancias, presentando cuadros de ansiedad, depresión, estrés y angustia emocional, aislamiento y marginación.

El Estado de Guatemala está realizando acciones y adoptando procesos tendientes a brindar atención integral a quienes hayan sido victimizadas por este flagelo, garantizándoles su recuperación física y psicológica, así como su reinserción familiar y social.

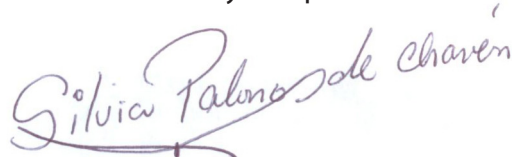
La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 19 literal a) de la Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto Número 9-2009 del Congreso de la República, ha impulsado durante los primeros meses del año 2011 el análisis, discusión y formulación del Protocolo Interinstitucional para la Protección y Atención a Víctimas de Trata de Personas.

Este documento representa una guía básica orientadora de la intervención de las instituciones gubernamentales a las que por mandato legal les corresponde el abordaje de la problemática de la trata de personas y de aquellas instancias no gubernamentales que trabajen ésta temática, estableciendo lineamientos rectores en cuanto a las formas de proveer los servicios adecuados que garanticen la recuperación física, psicológica y social de las víctimas del delito de trata de personas.

Además toma en consideración las diferentes etapas y niveles del proceso de protección y atención para personas víctimas de trata, estableciendo dos procesos diferenciados; el de niños, niñas y adolescentes, y el de personas adultas. Ambos Incluyen aspectos para la identificación y protección inmediata y considera las diferencias de género, étnicas y culturales, que hacen que las situaciones de unas y otras personas varíen sensiblemente. Los procesos están pensados y diseñados de tal manera que promuevan y faciliten la participación activa de las personas víctimas de trata en todas las etapas de su proceso de protección y atención.

La Secretaría de Bienestar Social agradece todos los aportes realizados por las Instituciones Públicas, Organizaciones de Sociedad Civil y Organizaciones Internacionales en el marco del proceso de formulación del presente Protocolo.

Con la presentación pública del documento final, se exhorta a todas las Instituciones Públicas y Organizaciones Civiles que divulguen y apliquen sus disposiciones, que den efectivo cumplimiento a las funciones y responsabilidades institucionales establecidas en su texto para asegurarles a las víctimas la restitución y la reparación de sus derechos conculcados.



SILVIA DEL CARMEN PALOMO GONZÁLEZ

Secretaria

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
Siglas y Acrónimos	5
1. PROTOCOLO PARA LA PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	6
1.1 Servicios	7
1.2 Principios Éticos Rectores	7
1.3 Enfoques	9
1.4 Perfil Básico del Personal a cargo de brindar la Atención	10
2. PROCESOS	11
2.1 Guía Básica para la Lectura y Comprensión de los Diagramas de Flujo	12
2.2 PROCESO 1: PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	13
2.2.1 Diagrama de Flujo.	13
2.2.2 Tabla Descriptiva.	16
2.3 PROCESO 2: PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	36
2.3.1 Diagrama de Flujo	36
2.3.2 Tabla Descriptiva	39
3. ANOTACIONES	58

Siglas y acrónimos

AGX	Acuerdo Gubernativo.
DGM	Dirección General de Migración
DGX	Decreto del Congreso de la República
DIGRACOM	Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios.
LPINA	Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia, Decreto Número 27-2003 del Congreso de la República.
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores.
MP	Ministerio Público.
NNA	Niño, niña o adolescente.
OG	Organizaciones Gubernamentales.
OJ	Organismo Judicial.
ONG	Organizaciones no gubernamentales.
PDH	Procuraduría de los Derechos Humanos.
PGN	Procuraduría General de la Nación.
MSPyAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
MINTRAB	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
MINEDUC	Ministerio de Educación
PNC	Policía Nacional Civil.
PREVET	Programa de Resarcimiento a Víctimas de Trata de Personas.
SBS	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.
SVET	Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas.

1. PROTOCOLO PARA LA PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

La Trata de Personas representa una grave violación de los derechos humanos. Este delito tiene un impacto negativo significativo en las víctimas y en sus familias, ocasionando graves repercusiones a nivel personal y social.

Las víctimas son sometidas a condiciones de vida inferiores a lo normal –*mala alimentación, falta de sueño jornadas de trabajo extenuantes, actividades que no son acordes a su edad o condición física, hacinamiento, ausencia de higiene y atención sanitaria-* y al ejercicio de actividades riesgosas y peligrosas.

Frecuentemente sufren de violencia física, psicológica y económica; como consecuencia llegan a presentar: enfermedades graves o infecciosas, intoxicaciones por abuso de sustancias y lesiones graves y/o permanentes. También suelen presentar cuadros de ansiedad, estrés y angustia emocional, aislamiento, depresión y marginación.

Frente a esta acción delictiva y sus consecuencias, el Estado de Guatemala ha adoptado el enfoque de “Amplia Protección Integral” que abarca la realización de acciones tendientes a evitar que sus habitantes caigan como víctimas de trata; al tiempo que propicia la atención integral de quienes hayan sido victimizadas, haciendo cesar los daños, la amenaza, la restricción o la violación a sus derechos fundamentales, evitando que se arraiguen e interioricen sus consecuencias, garantizando su recuperación física y psicológica, así como su reinserción familiar y social, asegurando en definitiva la restitución y/o reparación de los derechos conculcados.

El Sistema de Protección configurado para dar respuesta a la problemática de las víctimas de trata de personas incluye: políticas públicas, directrices institucionales y una legislación espe-

cífica y el ajuste de roles institucionales junto a la coordinación interinstitucional para la realización de acciones y prestación de servicios orientados a la prevención y respuesta de protección social contra los riesgos relacionados.

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

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

- Los Principios y Directrices recomendadas por las Naciones Unidas en la Convención contra la Delincuencia Organizada Transnacional y sus dos Protocolos complementarios (Protocolo contra el Tráfico Ilícito de Migrantes por Tierra, Mar y Aire; Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños).
- Los Principios y Directrices, recomendados para la Protección de los Derechos Humanos de las Víctimas de Trata, señalados en el Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos al Consejo Económico de la Naciones Unidas, en lo referente al componente de Atención.
- La Guía de Atención Psicosocial de la Organización Internacional para las Migraciones –OIM- para la Asistencia Directa con personas Víctimas de Trata.

- El Manual de la Organización Internacional para las Migraciones –OIM- sobre Asistencia Directa a Víctimas de Trata, específicamente lo relativo al Apoyo Psicológico a Grupos de Víctimas de Trata en Situaciones de Tránsito.
- Las Recomendaciones Éticas para la entrevista con mujeres víctimas de trata de la Organización Mundial de la Salud.
- El Manual de Formación de la Organización Internacional del Trabajo –OIT- para Combatir la Trata Infantil con fines de explotación laboral, sexual y de otros tipos, especialmente el Libro 2: Acción contra la Trata Infantil en los niveles de Políticas y Proyección Social.

También se tomaron como referencia los documentos siguientes:

- Guía Didáctica, elaborada por la Secretaría de Bienestar Social sobre ¿Qué hacer frente a la Explotación Sexual Comercial a Niñas, Niños y Adolescentes en Guatemala?, especialmente el Capítulo 5: Guía de Atención con Enfoque de Derechos para niñas, niños y adolescentes víctimas de explotación sexual comercial.
- Guía Básica de Atención en Violencia Sexual, elaborada por el Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer.
- Manual para la Detección de Casos de Maltrato a la Niñez, elaborado por la Comisión Nacional contra el maltrato Infantil.
- “Procesos establecidos en la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia y la Competencia del Juez de Paz”, elaborado por el Proyecto “Justicia Penal de Adolescentes y Niñez Víctima” del Organismo Judicial y UNICEF, especialmente el capítulo IV: El abordaje del Juez de Paz hacia el niño, niña o adolescente víctima de amenaza o violación a su derechos humanos.

1.1 Servicios

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

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

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

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

1.2 Principios Éticos Rectores

Los Principios que deben respetar quienes presten el Servicio de Protección y Atención Integral son:

- **Respeto a los derechos humanos de las personas y derecho de restitución.** Los ejecutores deberán visualizarse como garantes de los derechos humanos y no solamente como proveedores de servicios, debiendo respetarle a las víctimas los derechos humanos reconocidos por la Constitución Política

de la República, Leyes ordinarias, Tratados y Convenios Internacionales en materia de Derechos Humanos, vigentes en el país.

Entendiendo la trata no sólo como una acción delictiva sino además como una grave violación de los derechos humanos, la intervención debe orientarse a frenar los efectos perniciosos de este tipo de victimización; específicamente se garantizará la restitución de los siguientes derechos: a la vida, la integridad, la salud, desarrollo integral –que incluye adecuadas condiciones de vida-, la educación, la convivencia familiar, la recuperación física, emocional, y la recreación.

- **No revictimización.** En los procesos establecidos en este Protocolo debe evitarse toda acción u omisión que dé como resultado la lesión del estado físico, mental o emocional –psicológico- de las personas víctimas de trata.
- **Protección Especial, Asistencia Integral,** individual y diferenciada, ajustada a las necesidades, deseos de las personas víctimas de trata, que garantice su seguridad, recuperación física, emocional y el restablecimiento de sus derechos.
- **Consentimiento informado y derecho a toda información pertinente.** Reconociéndoles a las personas su calidad como titular de derechos y su facultad de autodeterminación, por lo general, no debe imponérseles tratamiento o intervención alguna, sino que debe procurarse su consentimiento y permisibilidad para la realización de estas acciones.

Esto puede lograrse si se garantiza a las personas el acceso a la información sobre sus derechos y los servicios que se encuentren a su disposición, para que su decisión sea informada.

- **Respeto a la autodeterminación de la persona.** Consiste en el fomento de su participación activa en la toma de decisiones durante el proceso de asistencia directa. Las opiniones y deseos de las personas víctimas deberán ser consultados y tenidos en consideración para tomar cualquier decisión que les afecte.

Se han de establecer las medidas necesarias para facilitar su participación, de acuerdo con su edad y madurez física, cognitiva y emocional.

- **No discriminación.** Toda persona víctima se considerará en cualquier fase del proceso de protección y atención como una “víctima”, sin diferencia de sexo, edad, género, religión, origen étnico, condición socioeconómica, actividad laboral o cualquier otra condición.
- **Equidad de Género.** Sin que implique contravención del principio anterior, en la definición de la atención especializada deberá considerarse las necesidades específicas y los obstáculos particulares que mujeres y hombres enfrentan en razón de su sexo y los efectos diferenciales de cada situación en ellas y ellos.
- **Confidencialidad y privacidad.** En toda intervención que se realice deberá protegerse la privacidad y la identidad de las personas víctimas del delito de trata y de sus familias, previéndose la confidencialidad de la información inherente recopilada, la cual podrá ser de conocimiento de los y las funcionarias o delegadas de las instituciones públicas y organizaciones sociales que participen en el Proceso de Protección y Atención Integral de las víctimas.
- **Interés superior del niño/a y adolescente.** En todas las acciones que se adopten en re-

lación con la protección y atención integral de las personas menores de edad, el “interés superior del niño” será la principal consideración, reconociéndoles en todo momento como sujetos titulares de derechos.

Debiéndose realizar un análisis individual y casuístico de la situación y contexto particular de cada NNA, a quien en el análisis de cada caso, el interés superior puede traducirse en una decisión diferente, en cuya determinación debe tomarse en cuenta las circunstancias que le rodean, las características y la fase del ciclo vital en que se encuentra.

Incluso, se reconoce la posibilidad de que la decisión “en el mejor interés del NNA” no sea concordante con los deseos manifiestos de las personas menores de edad.

- **Proyecto de Vida.** A las personas víctimas se les brindarán los medios de forma proporcional a sus necesidades para poder sustentar su proyecto de vida, buscando la erradicación de las causas de su victimización y el desarrollo de sus expectativas de vida.

1.3 Enfoques

La intervención se desarrollará de acuerdo con los siguientes enfoques:

- **Reconocimiento y restitución de derechos:** El enfoque de derechos se traduce en colocar a la persona y sus necesidades en el centro de las acciones, de manera que se le garantice el derecho a la vida, a la seguridad, a la protección, a la confidencialidad y atención de calidad, entre otros. En el caso de NNA, incluirá la aplicación del principio del “Interés superior del niño”.

La intervención profesional y la prestación de los servicios a las personas víctimas de

trata buscará evitar el sentimiento de culpa y la revictimización, en virtud que el personal de la institución proveedora de los servicios se constituirá como garante de los derechos humanos y no sólo en la lógica de ofrecer un servicio institucional. En otras palabras, se tiene como finalidad última el asegurarse que las personas se empoderen de sus derechos y puedan ejercerlos libremente por sí mismas.

- **Equidad de género:** Dado que la trata de personas es una manifestación de violencia basada en el género, un análisis género-sensitivo permitirá un adecuado entendimiento de las necesidades específicas y los obstáculos particulares que mujeres y hombres enfrentan en razón de su sexo; perfilando a partir de esta comprensión la modalidad de intervención a aplicar en los procesos de atención integral, en función de los efectos diferenciales de cada situación en ellas y ellos.

En ese sentido, se utilizará la perspectiva de género como concepto analítico en la definición de los programas de seguimiento, referido a los significados, las relaciones y las identidades construidas socialmente como resultado de las diferencias biológicas entre los sexos; a fin de reducir los factores de vulnerabilidad que posibilitan la victimización de niñas, adolescentes y mujeres adultas por las redes de tratantes.

- **Generacional:** La intervención profesional y la prestación de los servicios a las personas víctimas de trata, se definirá tomando en consideración la fase del ciclo vital en que se encuentra la persona, identificando a partir de ello las formas de relacionamiento y abordaje de la situación, ajustando el accionar institucional a los alcances, identidad y características de cada grupo etáreo.

Se promoverá y potenciará la activa participación de las personas, de conformidad con su nivel de madurez y comprensión, a fin de promover su desarrollo integral.

- **Multicultural:** La intervención profesional y la prestación de los servicios a las personas víctimas de trata, buscará, en la medida de lo posible, la armonización de sus acciones con las prácticas, usos y costumbres familiares, sociales y culturales, en reconocimiento de sus sistemas de pensamiento y cosmovisión; a fin de facilitar su reinserción familiar y social.

Las estrategias de seguimiento buscarán desarrollar habilidades y capacidades que les permitan a las personas sobrevivientes enfrentar y superar las condiciones estructurales y sistémicas de exclusión social -desigual acceso a los servicios esenciales y/o a las opciones de crecimiento personal: educación, trabajo, crédito, etc.- que les afectaron e hicieron vulnerables a la trata de personas.

- **Contextual:** La intervención profesional y la prestación de los servicios se determinará desde la especificidad de las necesidades de atención de cada una de las víctimas; y de acuerdo con las condiciones físicas, materiales, socioculturales y económicas del entorno institucional y social.

Los procesos de reinserción familiar y social tomarán en cuenta la funcionalidad o disfuncionalidad de las familias, sus dinámicas de relacionamiento y articulación social. También considerarán la problemática de las comunidades, las condiciones sociales, culturales y económicas.

En el contexto institucional, establecerá la existencia o no de apoyos institucionales en el entorno comunitario, la definición e

implementación de programas que den cobertura a las necesidades fundamentales, en el marco del cumplimiento de la legislación vigente y las políticas públicas relacionadas con la temática.

1.4 Perfil Básico del Personal a cargo de brindar la Atención

- El Personal de las Instituciones que proporcionen abrigo y/o atención integral a las víctimas del delito de trata de personas, deberá ser conocedor de la temática y sensible ante la situación crítica que han vivido, encaminando su atención y abordaje con una actitud de respeto a las personas y de cumplimiento de las directrices y principios del presente Protocolo.

Preferentemente, las instituciones deberán contar con un número suficiente de especialistas como Médicos/as, Psicólogas/os, Trabajadoras/es Sociales, Abogados/as y Educadores/as, Instructoras/es, entre otros.

- Para garantizar la continuidad de los procesos de intervención se sugiere que estos especialistas –y otros que se estimen necesarios para la atención específica que requieran las víctimas- formen parte del personal permanente de la Institución que brinde el servicio de atención y/o abrigo.
- Las Instituciones que brinden atención integral y/o abrigo provisional a las víctimas del delito de trata de personas, conformarán parte de una red institucional de referencia y contra-referencia, para aprovechar todas las posibilidades y modalidades institucionales de asistencia presentes en el entorno comunitario idóneas, orientadas a la restitución de los derechos de las víctimas, en función de sus necesidades y problemáticas particulares.

- La Administración de las Instituciones integrantes de esta red de referencia y contra-referencia deberán seleccionar y contratar cuidadosamente a las y los profesionales y al personal de toda clase, categoría y especialidad, por cuanto que la buena marcha de estas entidades depende de su integridad, actitud humanitaria, capacidad y competencia profesional para el abordaje de personas víctimas del delito de trata de personas.
- La Administración de las Instituciones deberá adoptar formas de organización y gestión que faciliten la comunicación intra-institucional entre las diversas unidades y categorías del personal así como la comunicación interinstitucional para garantizar el relacionamiento de los servicios dedicados

a la atención de las víctimas de trata de personas y la restitución de sus derechos.

- El personal de todas estas Instituciones deberá recibir constantemente formación y actualización, para efectos de concienciación y especialización en sus áreas de intervención.

Dada la complejidad de la problemática de trata de personas y su profunda afectación a la dignidad humana de sus víctimas, las y los profesionales que intervengan en sus procesos de atención integral deberán tener acceso a servicios de atención profesionalizada para procesar sus propios sentimientos, ansiedades y preocupaciones surgidos en el contexto de su intervención y que pueda afectar su desempeño laboral.

2. PROCESOS

El Protocolo Interinstitucional para la Protección y Atención Integral de las Víctimas de Trata de Personas consta de dos procesos:

- Protección y Atención Integral de niñas, niños, adolescentes víctimas de trata de personas.
- Protección y Atención Integral de personas adultas víctimas del delito de trata de Personas.

Estos procesos están planteados desde una lógica de intervención de “Atención Directa”, la cual incluye todas las actividades y servicios dirigidos al restablecimiento del bienestar físico, mental, psicológico y social de las personas víctimas de trata; siendo sus objetivos principales, por un lado, la recuperación de la persona víctima de la experiencia traumática vivida; y, por el otro, el empoderamiento personal y social para la construcción de un nuevo proyecto de vida.

De esta cuenta que en cada uno de los procesos se presenta la secuencia lógica de los pasos a seguir para brindarle a las víctimas la atención integral, de carácter multidisciplinario, necesaria para la restitución de sus derechos.

Sin embargo, debe tenerse siempre presente que esta secuencia no es fija e inamovible, ya que la secuencia puede variar de caso en caso, de conformidad con las particulares necesidades de las víctimas.

Es importante también el visualizar que varias de las acciones tienen una realización simultánea por la intervención de diversas instituciones de la administración pública en el proceso, por lo que es necesario visualizar los conectores institucionales y mejorar los canales de comunicación y coordinación interinstitucional para asegurar la efectividad de la aplicación del presente Protocolo.

En atención a la alta variabilidad que presentan las formas de victimización relacionadas con la trata de personas, el Protocolo Interinstitucional de Atención y Protección a las víctimas de este delito también debe ser un instrumento ágil, variable y adaptable al contexto, situación y necesidades comunes de las víctimas, y adaptando la intervención institucional y sus servicios a las necesidades particulares de cada caso.

Por esta razón se considera este Protocolo como una herramienta evolutiva, que debe ser revisada y reajustada constante y periódicamente, en intervalos de tiempo no mayores de un año, a fin que se mejore la respuesta estatal y se ajusten sus estrategias de intervención, dando efectiva respuesta a las necesidades reales de las personas a las que se está atendiendo y protegiendo.

2.1 Guía Básica para la Lectura y Comprensión de los Diagramas de Flujo

- Proceso: es el conjunto de funciones y actividades que se desarrollan de forma ordenada

y organizada en las organizaciones, orientadas al logro de los fines en el menor tiempo y utilizando eficientemente los recursos. En todo proceso se parte de una situación inicial para llegar a una situación final, deseable y posible.

- Diagrama de flujo: es la representación gráfica de un proceso. Representa el flujo de secuencias de las actividades, pasos o etapas de un proceso. Los diagramas de flujo utilizan los siguientes símbolos, conectados a través de flechas, para identificar la secuencia de la operación:

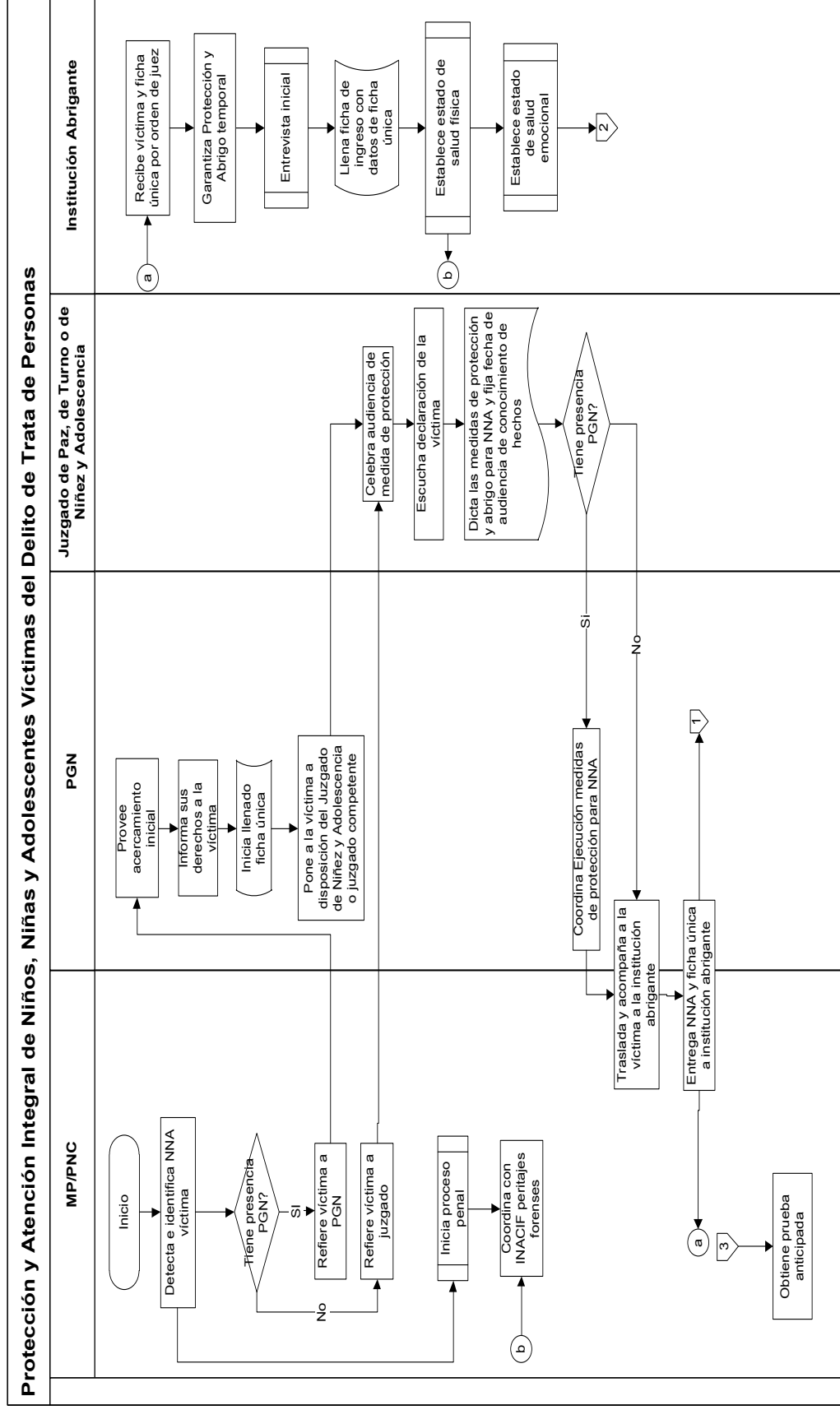
Acciones específicas	Símbolos correspondientes
Inicio o fin del proceso	
Acción / Paso del Proceso	
Proceso predefinido	
Formulario preestablecido / Base de Datos	
Decisión	
Documento / Documentos-Expediente	
Conectores entre acciones específicas	
Conector dentro de página	
Conector entre páginas	

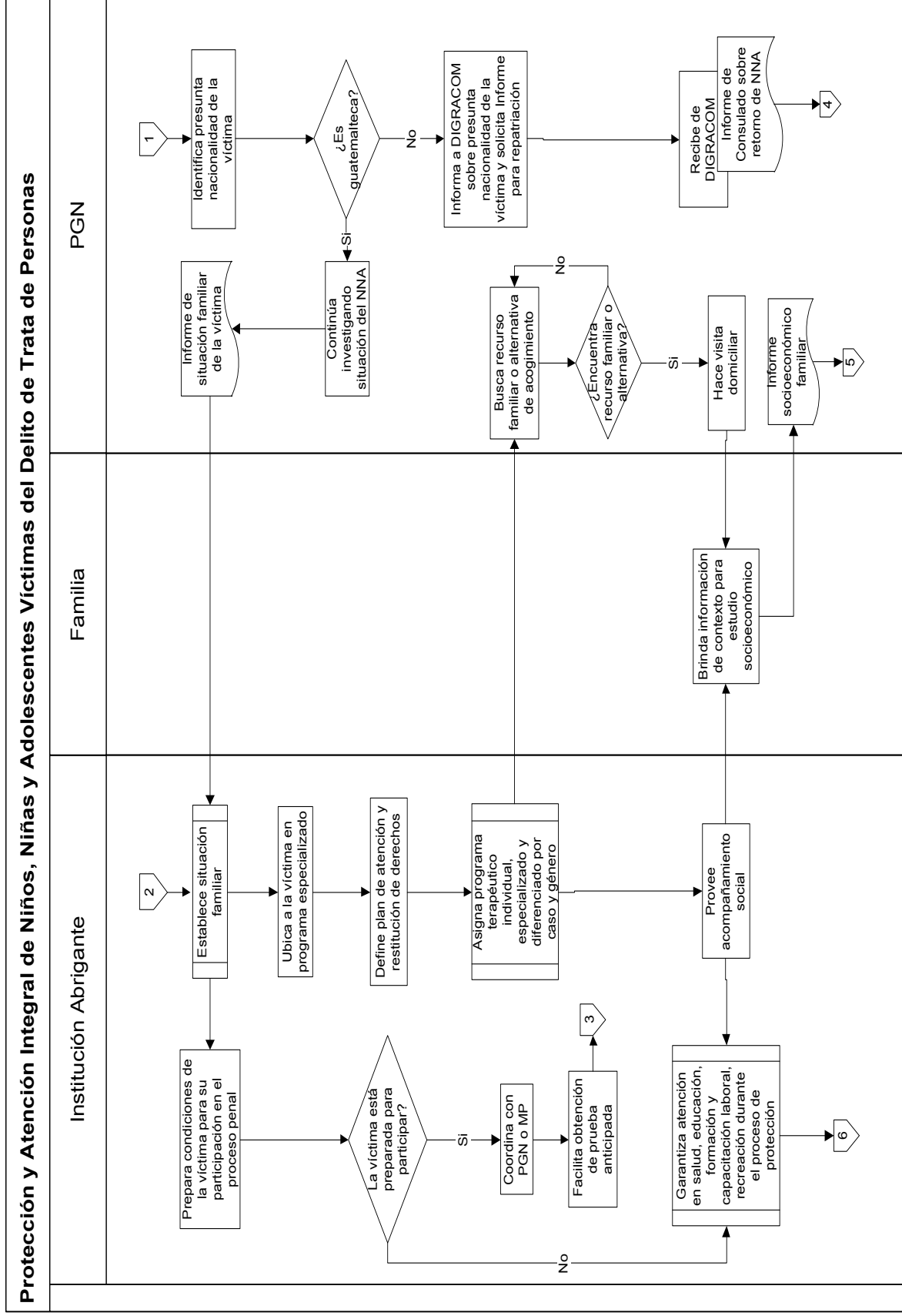
- Conectores: en el interior de cada uno de los conectores se anotan dígitos para la referencia de pasos, en los conectores dentro de página se usan letras y en los conectores inter páginas se usan números. Hallado el conector e identificada su referencia literal/numérica se deberá buscar otro símbolo que sea igual para seguir a partir de esa ubicación con el proceso.
- Cuadrante de Responsabilidad Institucional: La parte externa del diagrama de flujo parece una tabla de texto con columnas de diverso ancho, en la parte superior de las columnas se consigna el nombre de la institución responsable de la ejecución de las acciones que aparecen en la parte inferior, a esto se llama cuadrante de responsabilidad institucional. El grosor de las columnas está determinado por el número de acciones contenidas en ellas.

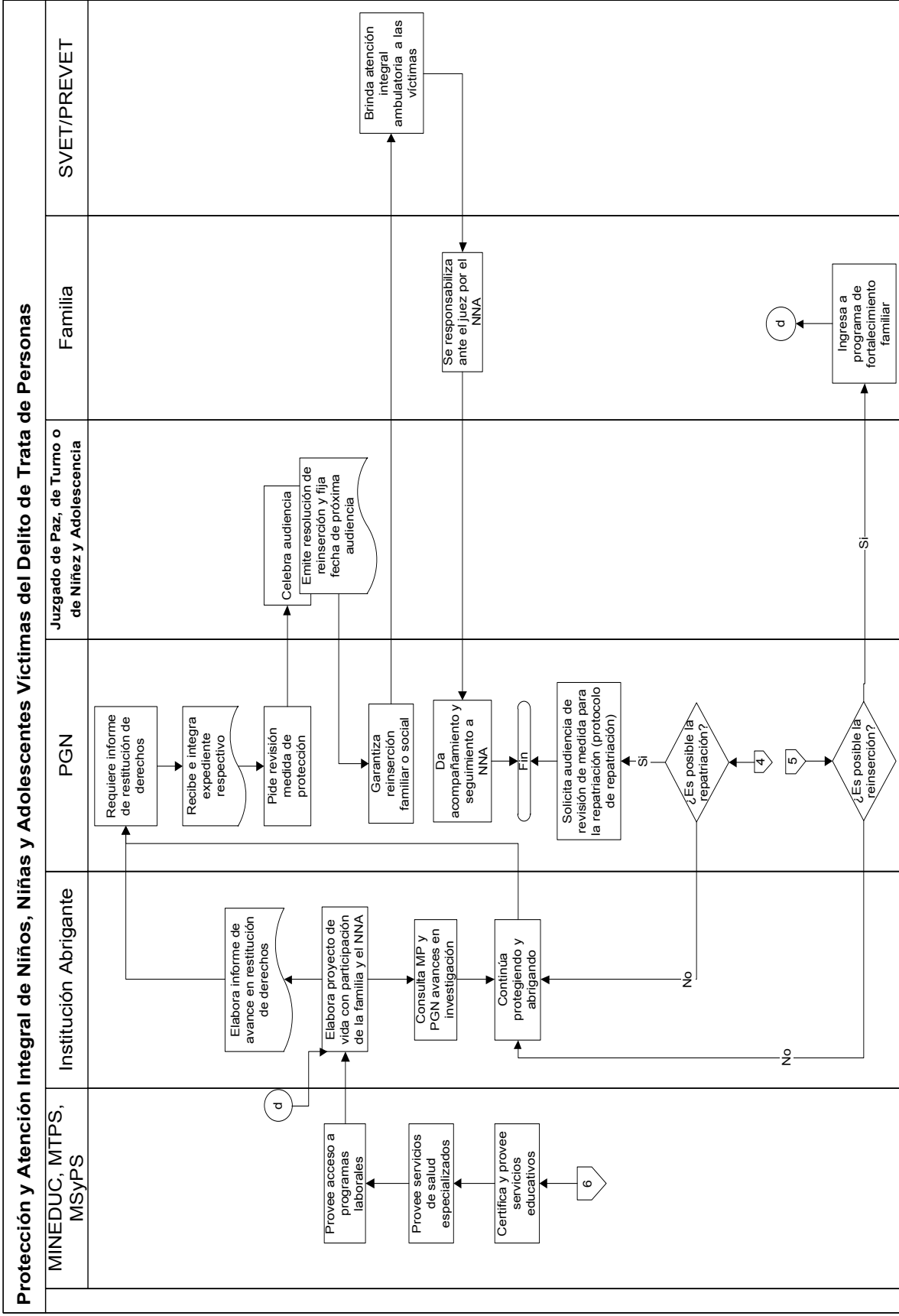
2.2 PROCESO 1: PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Este proceso orienta las acciones institucionales dirigidas a la restitución de los derechos de los NNA víctimas de trata de personas.

2.2.1 Diagrama de Flujo.







2.2.2 Tabla Descriptiva.

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	
Institución	Acción
MP/PNC DGM	<p>1. Detecta e identifica a NNA víctima de trata de personas.</p> <p>La detección e identificación consiste en establecer el “<i>estatus de víctima de trata</i>”, lo cual se hace a través de un análisis del contexto en el que fue hallada la víctimaⁱ y la identificación de los elementos constitutivos del delito de trata de personasⁱⁱ, para ello se hará utilización del “<i>Cuestionario Filtro</i>”. Reconociéndoles, a partir de este análisis y valoración, las necesidades especiales de abordaje, protección y atención que requieran las víctimas, dándoles el acceso a programas y servicios de apoyo adecuados.</p> <p>2. Inicia Procedimiento Penal.</p> <p>3. Establece si hay o no presencia de delegados de PGN.</p>
	<p>4. Si hay delegado de PGN, se le entrega al NNA, en su calidad de institución representante y garante de velar por los derechos de la Niñez.</p> <p>5. Si no hay delegado de PGN, remite al NNA a juzgado competente o de turno para que inicie proceso de protección de niñez y adolescencia (<i>pasa a No. 10</i>).</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
<p>PGN</p>	<p>6. Provee acercamiento inicial.</p> <p>a) Generar acercamiento humano y personal, creando una atmósfera agradable, mostrando empatíaⁱⁱⁱ hacia la víctima, comprensión y aceptación, confianza y oportunidad de brindarle apoyo; para ello deberá presentarse e identificarse como una de las personas que están dispuestas a apoyarle y atenderle.</p> <p>b) La delegada de la PGN deberá contar con madurez emocional^{iv}, habilidades de escucha activa^v.</p> <p>c) La actitud y conducta de la persona entrevistadora no deberá ser estigmatizante ni discriminatoria, debe ser responsable y no rechazar a la víctima, utilizando siempre un lenguaje comprensible.</p> <p>7. Informa sus derechos a los NNA víctimas, sobre los procedimientos para hacerlos valer y las instituciones públicas intervinientes en la restitución de sus derechos. Asimismo les proporcion una explicación clara y completa de los riesgos que presenta su condición de víctima y de las posibilidades de asistencia, apoyo, atención médica y psicológica a su disposición; señalando las consecuencias que se pueden presentar si no recibiera los tratamientos adecuados.</p> <p>8. Inicia llenado de hoja de referencia interinstitucional:</p> <p>a) Lugar, fecha, institución que inicia el abordaje.</p> <p>b) Datos generales de la víctima.</p> <p>c) Dinámica familiar.</p> <p>9. Pone al NNA víctima a disposición del Juzgado competente^{vi}.</p>
<p>Juzgado de Niñez y Adolescencia u otro Juzgado Competente</p>	<p>10. Celebra la Audiencia Preliminar de Medida de Protección Cautelar^{vii}, de conformidad con las estipulaciones de la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia.</p> <p>Las Medidas Cautelares tienen por objeto evitar que continúe el daño físico o mental que el niño, niña o adolescente está sufriendo, como consecuencia de una amenaza o violación a sus derechos; la medida se dicta inmediatamente después de conocido el hecho y se orienta siempre a la protección del interés de la niñez víctima sobre cualquier otro interés.</p> <p>11. Escucha la declaración del NNA víctima de trata de personas.</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción	
	<p>12. Dicta las medidas de protección y abrigo para NNA y fija la fecha para la realización de la Audiencia de Conocimiento de Hechos.</p> <p>Si el caso fuera conocido por Juzgado diferente al de Niñez y Adolescencia, el Juzgado que conozca deberá dictar las medidas de protección y abrigo para el NNA y remitir el expediente al Juzgado de Niñez y Adolescencia correspondiente. Recibido el expediente el Juzgado de Niñez y Adolescencia ratificará la medida y fijará la fecha para la realización de la Audiencia de Conocimiento de Hechos.</p>	
PGN	<p>13. En los departamentos donde tenga presencia territorial, coordina ejecución de medidas de protección para los NNA víctimas con la PNC, SBS u ONG abrigante.</p>	
PNC	<p>14. En los departamentos donde la PGN no tenga presencia territorial, coordina ejecución de medidas de protección para los NNA víctimas con la SBS u ONG abrigante.</p>	
	<p>15. En coordinación con PNC traslada y acompaña al NNA víctima a la institución abrigante.</p> <p>El traslado de los NNA víctimas de trata de personas deberá efectuarse a costa de la Administración Pública –<i>específicamente de la PGN o la PNC</i>-, y se realizará en vehículos adecuados para la transportación de personas.</p> <p>16. Entrega al NNA víctima a la institución abrigante (<i>pasa a No. 20</i>).</p> <p>17. Identifica presunta Nacionalidad de la víctima.</p>	
PGN	<p>18. Si el NNA es de nacionalidad guatemalteca.</p> <p>a) Continúa investigando situación familiar del NNA^{viii}.</p> <p>b) Elabora Informe de la situación familiar de la víctima (<i>continúa proceso y simultáneamente pasa al No. 29</i>).</p>	<p>19. Si el NNA no es de nacionalidad guatemalteca.</p> <p>a) Informa a DIGRACOM sobre presunta nacionalidad del NNA víctima y solicita informe de situación familiar para determinar si procede o no la repatriación (<i>continúa proceso y simultáneamente pasa al No. 54</i>).</p> <p>b) Se le Informa al NNA sobre su derecho a solicitarla condición de Refugiado y se procede según su decisión (<i>continúa proceso y simultáneamente pasa al No. 55, en lo aplicable se procederá según lo establecido en el Dcx. 34-83^{ix} y los</i></p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p><i>Agx.191-93^x y 383-2001^{xi} y en el Protocolo de Repatriación de Víctimas de Trata de Personas).</i></p>
<p>Institución Abrigante</p>	<p>20. El responsable del registro de ingresos de la Institución Abrigante recibe al NNA víctima y la hoja de referencia interinstitucional.</p> <p>21. Ingresa al NNA víctima en cumplimiento de lo ordenado por el Juez competente.</p> <p>Ningún NNA víctima de trata de personas deberá ser admitido en Institución Abrigante sin una orden válida de una autoridad judicial; los detalles de ésta orden deberán consignarse inmediatamente después del ingreso de la víctima a la Institución en el registro institucional respectivo.</p> <p>Al momento de su ingreso, o a la mañana siguiente si éste se realizará en horario nocturno, se deberá informar a los NNA la descripción de los derechos y responsabilidades que le corresponderán mientras se encuentre abrigado y las normas que rigen en la institución; estas directrices que se harán en un idioma y con un lenguaje comprensible.</p> <p>22. Garantiza protección y abrigo temporal.</p> <p>Los lugares destinados para el abrigo de las víctimas de trata de personas deberán contar con instalaciones y servicios adecuados para un alojamiento acorde con la dignidad humana: con locales que satisfagan las exigencias de higiene y donde puedan satisfacer sus necesidades físicas en la intimidad y aseadamente; también deberán proveer estímulos sensoriales, espacios de relacionamiento y asociación con otras personas de similar condición; participación en actividades educativas, ocupacionales y de esparcimiento o recreación.</p> <p>El diseño y la estructura de las Instituciones Abrigantes de las víctimas de trata de personas deberán reducir al mínimo los riesgos de incendio y garantizar condiciones para una evacuación rápida y segura de las instalaciones en casos de emergencia; lo que implica contar con un sistema de alarma y la definición de procedimientos y ejercicios de alerta que garanticen la seguridad e integridad de las personas abrigadas.</p> <p>Los locales o áreas para dormir deberán consistir normalmente en dormitorios para pequeños grupos, de conformidad con los usos y costumbres del lugar, teniendo presentes las normas de la Institución.</p>
<p>Institución</p>	<p>Los NNA víctimas tienen derecho a usar sus propias prendas de vestir, si</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
<p>Abrigante</p>	<p>tuvieran necesidad de ellas, la Institución Abrigante deberá proporcionarle la vestimenta correspondiente a su edad, sexo y complejión física, apropiadas al clima y suficientes para mantenerlos con buena salud; dichas prendas no deberán ser en modo alguno degradantes o humillantes.</p> <p>También se les proveerá de ropa de cama individual suficiente, que deberá entregarse limpia, mantenerse en buen estado y mudarse con regularidad por razones de aseo.</p> <p>La posesión de efectos personales es un elemento fundamental del derecho a la intimidad y es indispensable para el bienestar psicológico de los NNA víctimas de trata de personas, por lo que la Institución Abrigante deberá reconocer y respetar plenamente el derecho de toda persona a poseer efectos personales y a disponer de lugares seguros para guardarlos.</p> <p>Por cuestiones de seguridad, se restringirán los teléfonos celulares dentro de las Instituciones de Abrigo, permitiéndoseles a los NNA sujetos del proceso de protección y abrigo el acceso a medios “seguros” de comunicación para que puedan establecer contacto con sus familiares, con posterioridad a establecer si la familia representa o no un factor de riesgo para la re-captación y revictimización de lo NNA protegidos.</p> <p>Este aspecto será considerado también en función de las posibilidades de relacionamiento directo y personal del NNA con sus familiares, mientras dure su proceso de protección en la modalidad de abrigo provisional.</p>
<p>MP</p>	<p>23. Coordinará con el INACIF la realización de los peritajes forenses (médico y psicológico), de toxicología y las pruebas de ADN que se consideren necesarios o pertinentes para efectos de la persecución penal.</p> <p>Esta acción se realizará con posterioridad a la Entrevista Inicial de la víctima (<i>paso No. 25, lit. a) y b)</i>) y paralelamente a la realización de los exámenes médico y psicológico practicados a las víctimas para determinar su estado de salud física y emocional (<i>paso No. 27 y 37, lit. a) y b)</i>) por la Institución Abrigante.</p> <p>24. Da continuidad al Proceso Penal.</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
<p>Institución Abrigante</p>	<p>25. Realiza Entrevista Inicial.</p> <p>Esta entrevista es la puerta para garantizar la protección de los derechos y la satisfacción de las necesidades de primera urgencia de las víctimas de trata. Su propósito principal es la generación de confianza y la conformación del historial de la víctima.</p> <p>La persona encargada de la Entrevista Inicial deberá ser un/a Psicólogo/a, deberá contar con madurez emocional, habilidades de escucha activa y empatía.</p> <p>La actitud y conducta de la persona entrevistadora no deberá ser intimidante^{xii}, estigmatizante, desvalorizante, descalificadora, ni discriminatoria, debe ser responsable y respetuosa^{xiii}, no rechazar a la víctima, y deberá utilizar siempre un lenguaje comprensible^{xiv}.</p>
<p>Institución Abrigante</p>	<p>a) Generación de confianza.</p> <p>Es necesario tener el consentimiento de la víctima, que se sienta segura y en condiciones de conversar con libertad; para ello la Psicóloga/o de la Institución Abrigante deberá presentarse –dar su nombre- e identificarse como integrante del grupo de personas que conversará con el NNA y que estarán apoyando su proceso de atención.</p> <p>Deberá explicarle el propósito de la entrevista y asegurarse de que la víctima le comprende y está de acuerdo en participar.</p> <p>Se debe asegurarle al niño, niña o adolescente víctima de trata la confidencialidad^{xv} de lo relatado por él/la y manifestarle la reserva con la que se manejará la información que proporcione.</p> <p>b) Conformación del Historial de la Víctima.</p> <p>Utilizando la técnica de entrevista de profundidad, la persona que realice la entrevista inicial buscará recabar la información sobre la forma y modalidades de su victimización, las formas de captación, traslado y los datos que tuviere del lugar de su detección o de los tratantes.</p> <p>Se sugiere plantear las siguientes preguntas: Entiendo que te llamas _____ y que tienes _____ años, ¿están bien estos datos?, ¿en dónde naciste?, ¿dónde vivías?, ¿cómo se llama tu papá/mamá?, ¿tienes hermanos, cómo se llaman, que edad tienen?, ¿cómo te llevas con tu familia?</p> <p>¿Estás estudiando?, ¿en dónde? <i>(nombre y ubicación/dirección del</i></p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p><i>establecimiento</i>), ¿en qué grado estás?, ¿cómo van las clases?</p> <p>¿Viniste sola/o?, ¿quién vino contigo?, ¿en dónde vives aquí?, ¿con quién vives?, ¿cuánto tiempo tienes de no estar en tu casa?</p>
<p>Institución Abrigante</p>	<p>¿Tienes algún familiar o un vecino/a de confianza con quien podamos conversar?, ¿cómo podemos localizar a tus familiares o esa persona de confianza?, ¿con quién te gustaría vivir?</p> <p>¿Podemos conversar sobre las razones por las que te encuentras aquí?</p> <p>Se debe informar al niño, niña y adolescente víctima que se le realizará un examen médico y unos exámenes de laboratorio, debiéndole acompañar hasta las instalaciones médicas y presentarle al personal que los realizará, si hubiere necesidad de trasladarle a otra institución, también se le acompañará.</p> <p>Si durante la entrevista se presentan síntomas de ansiedad, estrés o angustia emocional, el/la entrevistador/a deberá indicarle:</p> <p>Veo que estás muy triste/preocupada/o, los problemas pueden ponernos así, ¿quieres hablar de ello?</p> <p>Si tienes deseos de llorar puedes hacerlo, después que uno llora puede sentirse mejor <i>(Es importante proponerlo si se considera que el NNA tiene deseos de hacerlo y se está controlando)</i>.</p> <p>Puedes sentarte y respirar profundo, con los ojos cerrados. Voy a estar contigo un momento, en silencio, eso te ayudará a sentirte mejor.</p> <p>Ahora ya podemos conversar, yo quiero ayudarte, puedes contarme lo que te sucede.</p> <p>Gracias por compartirlo conmigo, es importante que juntas/os busquemos una solución y pensemos qué podemos hacer para resolver esta situación.</p> <p>Es importante terminar la conversación indicándole al NNA víctima que existen personas dispuestas a ayudarlo para que este segura/o y protegida/o, presénteles al equipo multidisciplinario que tendrá a cargo su atención.</p> <p>También debe de agradecerse la confianza, indicándole que el interés de conocer aspectos de su vida es para proporcionarle una atención que le permita salir delante de la situación que ha vivido.</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
<p>Institución Abrigante</p>	<p>26. El responsable del registro de ingresos de la Institución Abrigante llena la ficha de Ingreso del NNA víctima, con datos consignados en la hoja de referencia interinstitucional.</p> <p>Toda Institución que proporcione abrigo provisional a las víctimas del delito de trata de personas deberá llevar un registro completo y fiable de toda la población que atienda, de la que guardará por lo menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Datos personales y de identidad del NNA víctima. b) Autoridad que ordenó el abrigo o la Institución referente de las víctimas. c) Registro de todas las circunstancias relevantes sucedidas durante el tiempo que dure el abrigo. d) Registro de días y horas de ingreso, traslados y salidas de las víctimas abrigadas e) Detalle de los servicios de atención brindados por la Institución Abrigante o por otras instituciones de la red y el Historial Clínico de la Víctima. <p>Todos los informes, registros médicos, psicológicos y sociales; así como los documentos relacionados con el abrigo provisional o la forma, contenido y datos del tratamiento brindado a las víctimas del delito de trata de personas deberán conformar un expediente personal y confidencial que deberá ser actualizado constantemente y ser accesible sólo a personas autorizadas y clasificado de forma que resulte fácilmente comprensible.</p> <p>Este expediente proveerá los insumos de información con los que se elaborará el Informe de Restitución de Derechos (<i>paso No. 49</i>).</p>
<p>Médico/a y Psicóloga/o de la Institución Abrigante</p>	<p>27. Establece mediante auscultación y entrevista el estado de salud física y salud emocional del NNA víctima.</p> <p>Estos exámenes corresponden a la fase inicial de los servicios de atención integral que proporciona la Institución Abrigante (<i>paso No. 37, lit. a) y b)</i></p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción	
Institución Abrigante	<p>28. Llena en la hoja de referencia interinstitucional los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aspectos físicos generales. b) Información Clínica. c) Estado emocional de la víctima y secuelas de victimización. d) Determina las necesidades de atención especializada. <p>29. Con base en el Informe realizado y enviado por la PGN, establece situación familiar del NNA víctima.</p> <p>30. Prepara las condiciones del NNA víctima para su participación en el Proceso Penal.</p> <p>Se brindará asistencia a fin de permitirle al NNA víctima que exprese sus opiniones y preocupaciones y que éstas se examinen juntamente con él, para que, en el marco de las actuaciones de persecución penal de los responsables del delito de trata de personas, decida voluntariamente participar o no de las mismas, orientándose esta participación con miras que asuma el control sobre su vida y situación.</p>	
Institución Abrigante	<p>31. Si el NNA víctima está preparada para participar en el proceso penal y desea hacerlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Coordina con PGN o MP modalidad y tiempo de la participación. b) Facilita la obtención de la prueba anticipada. 	<p>32. Si el NNA víctima no está preparada para participar en el proceso penal o no desea hacerlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Garantiza atención en salud, educación, formación y recreación durante el proceso de protección (<i>paso No. 37</i>).
MP	<p>33. En coordinación con la PGN obtiene la declaración del Niño, Niña o Adolescente víctima, en calidad de prueba anticipada, utilizando el recurso de la Cámara de Gesell.</p>	
Institución Abrigante	<p>34. Ubica al NNA víctima en un Programa de Atención Especializado.</p> <p>De conformidad con el conocimiento y experiencia institucional, se deberán diseñar programas que cuenten con módulos específicos que proporcionen servicios de atención profesionalizada diferenciada e individualizada para ayudar a los NNA víctimas del delito de trata de personas a superar las secuelas de su victimización.</p>	

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
<p>Institución Abrigante</p>	<p>35. Define Plan de Atención y de Restitución de Derechos.</p> <p>Un Equipo Multidisciplinario, con participación del NNA, deberá formular el Plan Individual de Atención y de Restitución de Derechos, en el que se especifiquen los objetivos de los tratamientos a brindarle, el plazo, los medios y modalidades de atención, con indicación de sus etapas y fases.</p> <p>36. Asigna Programa Terapéutico individual y especializado <i>(continúa proceso y simultáneamente se realiza paso No. 41)</i>.</p> <p>El programa terapéutico asignado al NNA se definirá a partir de un análisis individual y casuístico de la situación y contexto particular de la víctima, corresponderá plenamente a sus necesidades y situaciones concretas, así como a los requisitos especiales que exijan su edad, sexo, origen étnico, personalidad, estado sanitario –salud física y mental- así como los efectos de la victimización sufrida en el proceso de trata de personas.</p>
<p>Personal Médico de la Institución Abrigante</p>	<p>37. Garantiza atención integral: <i>(se realiza en vinculación con los pasos No. 38, 39 y 40)</i></p> <p>a) En salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitará al niño, niña o adolescente víctima su consentimiento informado para proceder a la realización de exámenes, procedimientos y controles médicos que se consideren necesarios para determinar el estado sanitario que presenta la víctima. <p>En los casos en que el NNA no brinde su consentimiento, pero a criterio del personal médico existan indicios que se encuentre en riesgo su salud, integridad y bienestar físico, en aplicación del principio del interés superior del niño, se le practicará el examen correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizará el examen físico correspondiente. ▪ Se determinará la necesidad de recurrir o no a otro tipo de evaluaciones, tales como: pruebas de laboratorio, ultrasonogramas, tomografías rayos x, etc. ▪ En realizará los exámenes complementarios que se determinaron como necesarios. ▪ De conformidad con los hallazgos, se procederá a la definición y aplicación del tratamiento médico y se garantizará el acceso a los medicamentos pertinentes; en el caso de los niños, niñas o

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>adolescentes, la dispensa de los medicamentos será controlada y administrada por el personal médico correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La atención médica a brindar será tanto preventiva como curativa, en caso de requerirse, podrá realizar acciones correctivas; también incluirá atención oftalmológica, odontológica y nutricional. ▪ En los casos confirmados de adicciones a sustancias psicotrópicas o alcoholismo, se brindará tanto la atención para la desintoxicación, como el tratamiento para manejo y superación de las adicciones. ▪ Las Instituciones Abrigantes deberán tener acceso mediato o inmediato a instalaciones y equipos médicos adecuados, que guarden relación con el número y las necesidades de los Niños, Niñas o Adolescentes abrigados, así como personal capacitado en atención sanitaria preventiva y en el tratamiento de urgencias médicas.
<p>Psicólogo/a de la Institución Abrigante</p>	<p>b) En atención psicológica:</p> <p>La situación de victimización inherente al fenómeno delictivo de la trata de personas por lo general implica para la víctima un estado de desequilibrio, debido a que sus mecanismos usuales de defensa dejaron de funcionar porque la situación afrontada rebasó sus capacidades de afrontamiento y resolución.</p> <p>Por lo que la intervención terapéutica de las/os profesionales de la psicología tiene como objetivo ayudar a las víctimas a resolver la crisis, integrar el incidente de trauma de vida, estableciendo la apertura y disposición para su asimilación y generación de capacidades para afrontar el futuro.</p> <p>Fundamentalmente facilitará:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que el NNA haga contacto con sus emociones. ▪ Reduzca la intensidad de la ansiedad, estrés y angustia emocional que vive. ▪ Evaluar objetiva y subjetivamente las dimensiones del problema. ▪ Desarrollar las capacidades de la persona para que aprenda a afrontar la vida. <p>Todo esto se realizará a través de técnicas, instrumentos y herramientas terapéuticas adecuadas para este perfil de población.</p>

Institución	Acción
<p>Trabajador/a Social de la Institución Abrigante</p>	<p>c) Acompañamiento Social:</p> <p>Se prevén acciones de fortalecimiento de la dinámica familiar, para el restablecimiento de lazos y vínculos fragmentados por la separación ocasionada por el delito de trata personas, orientados a la superación de la conflictividad familiar y una clara asunción y adjudicación de los roles a desempeñar por cada uno de sus integrantes.</p> <p>Esto como elemento previo al proceso de reinserción del niño, niña o adolescente víctima a su entorno familiar y comunitario; debiéndose realizar por lo tanto acciones de verificación que determinen la existencia de algún riesgo o peligro para el NNA víctima-sobreviviente por parte de las redes de tratantes.</p> <p>La verificación también se extenderá a determinar la existencia o no de circunstancias de tipo económico, social y cultural en el entorno comunitario que representen factores de vulnerabilidad y riesgo que faciliten que los NNA sean captados nuevamente por las redes de tratantes.</p> <p>De comprobarse la existencia de alguno de estos riesgos, lo más conveniente será buscar alternativas de protección que garanticen la restitución del goce de los derechos del NNA.</p> <p>En el área de trabajo social se desarrollarán intervenciones que redunden en la auto-identificación por parte del NNA víctima, de acciones que le protejan de influencias nocivas y nuevas situaciones de riesgo a los que se expone por sí mismo al tomar decisiones inadecuadas.</p>
<p>Educador/a de la Institución Abrigante</p>	<p>d) Educación:</p> <p>A los NNA que se encuentren en edad de escolaridad obligatoria se les garantizará su derecho a recibir una enseñanza adaptada a sus necesidades y capacidades, orientada a la preparación para su reinserción social.</p> <p>La actividad educativa se deberá desarrollar en instalaciones adecuadas idóneas para la realización de procesos de enseñanza-aprendizaje, a cargo de maestros/as competentes mediante programas integrados en el sistema educativo nacional, a fin de que al salir de la Institución Abrigante puedan continuar sus estudios sin dificultad.</p> <p>Deberá prestarse atención también a la enseñanza de los NNA que</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>presenten necesidades especiales –<i>NNA analfabetos, con déficit de atención o de lenguaje, problemas cognitivos o de aprendizaje, discapacidades sensorias, etc.</i>- o necesidades étnicas y culturales particulares –<i>barrera idiomática</i>-.</p> <p>La Institución Abrigante, de conformidad con su capacidad presupuestaria y de infraestructura física, deberá facilitar el acceso de los NNA a un centro de documentación o biblioteca bien provista de libros, revistas y periódicos instructivos y recreativos que sean adecuados a su edad y madurez; el personal académico que brinde los servicios educativos deberá estimular y permitir que utilicen al máximo los servicios de biblioteca.</p> <p>Las Instituciones Abrigantes pueden generar alianzas estratégicas con diversas instituciones educativas, públicas y privadas, para la inserción y continuidad de los NNA en su proceso formativo académico.</p>
<p>Educador/a Técnico/a de la Institución Abrigante</p>	<p>e) Formación y capacitación laboral:</p> <p>Las y los adolescentes víctimas del delito de trata de personas, mientras dure su proceso de protección y abrigo tendrán el derecho de recibir formación, capacitación y tecnificación para la realización de actividades ocupacionales y de orientación laboral que les prepare para futuros empleos.</p> <p>Las opciones ocupacionales se ofrecerán de conformidad con las condiciones de infraestructura física; insumos y recursos materiales, tecnológicos, personales y financieros de la Institución Abrigante; las y los adolescentes tendrán el derecho de tomar la decisión final de cual opción elegirán para sí.</p> <p>Para ello, la Institución Albergante podrá coordinar con la SVET para que a través del PREVET se proceda a la búsqueda de alternativas de continuidad en los procesos de capacitación laboral, para que aunque el adolescente ya no esté abrigado siga contando con los servicios de capacitación ocupacional y se le facilite el acceso al ámbito laboral.</p> <p>La organización y los métodos de trabajo implementados por las Instituciones Abrigantes deberán asemejarse lo más posible a los de trabajos similares en la comunidad, a fin de preparar a las y los adolescentes para condiciones laborales normales.</p>
<p>Institución</p>	<p>f) Recreación:</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
Abrigante	<p>Además de asegurarse de contar con instalaciones adecuadas y el equipo necesario para el efecto, la Institución Abrigante deberá garantizarle a los NNA víctimas de trata de personas la disposición de un tiempo suficiente para que diariamente puedan realizar ejercicios físicos al aire libre, si el clima lo permite.</p> <p>De conformidad con la disponibilidad presupuestaria, también deberá proporcionárseles una educación recreativa y física, adecuadas. También deberá ofrecérseles educación física correctiva y terapéutica, bajo supervisión médica, si los niños, niñas y adolescentes así lo necesitaren.</p> <p>Los NNA dispondrán también de tiempo diario para la realización de actividades de esparcimiento, parte de las cuales deberán dedicarse, si así lo desean, para desarrollar aptitudes y habilidades artísticas o relacionadas con algún tipo de oficio.</p> <p>De acuerdo a su disponibilidad presupuestaria, se podrán realizar actividades fuera de las instalaciones de la institución abrigante, tales como paseos, excursiones, competencias deportivas, festivales, etc.</p>
Institución Abrigante	<p>Todas estas modalidades de atención especializada estarán a disposición del niño, niña o adolescente víctima, mientras dure su proceso de abrigo y protección <i>(en vinculación con los pasos No. 38, 39 y 40)</i>.</p> <p>Una vez concluido éste, la Institución Abrigante referirá a la SVET al NNA víctima-sobreviviente juntamente con la hoja de referencia interinstitucional para que ésta institución a través del Programa de Resarcimiento a Víctimas –PREVET- le dé continuidad al proceso de protección posterior al abrigo hasta que se asegure la plena restitución de sus derechos <i>(Pasa a No. 61)</i>.</p>
MSPyAS	<p>38. Provee al NNA víctima servicios de salud especializados.</p> <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a través de sus diversas dependencias y unidades, facilitará la coordinación con las Instituciones Abrigantes, para la prestación de servicios de salud que requieran las víctimas de trata de personas.</p>
MINEDUC	<p>39. Provee al NNA víctima servicios educativos y/o los certifica.</p> <p>El MINEDUC reconocerá, supervisará y certificará los servicios educativos que proporcionen las Instituciones Abrigantes, integrando sus programas</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>al sistema educativo nacional o equiparándoles a ellos, con la finalidad de asegurarles a los NNA el derecho a la educación y que puedan continuar sus estudios sin dificultad al egresar del programa de protección y abrigo.</p> <p>Será responsabilidad del Ministerio el implementar programas educativos propios en los casos en que las Instituciones Abrigantes no tengan la capacidad de infraestructura física, de personal o financiera de implementar programas educativos.</p>
MINTRAB	<p>40. Provee a las y los Adolescentes víctimas de trata de personas el acceso a programas laborales –bolsas de empleo- que representen oportunidades de trabajo remunerado en el ámbito de la comunidad local.</p> <p>Esta acción se desarrollará en concordancia con las disposiciones nacionales e internacionales de protección laboral de adolescentes, teniendo como finalidad aumentar las posibilidades de encontrar empleo luego de egresar del programa de protección y abrigo, facilitando su reinserción social en su entorno comunitario de origen u otro de su elección.</p> <p>El o la adolescente que en éste contexto realice actividades productivas, tendrá derecho a disfrutar de una remuneración justa.</p> <p>Un porcentaje de ésta remuneración conformaría un fondo de ahorro que recibiría a su salida del programa de abrigo y protección, en tanto que el otro podría utilizarse para la adquisición de objetos destinados para su uso personal.</p>
PGN	<p>41. Busca recurso familiar, familia sustituta u otra alternativa de acogimiento.</p> <p>En concordancia con la disposición de la LPINA que establece que el abrigo es una medida de protección excepcional, la PGN deberá asegurarse de buscar opciones de protección que faciliten la ubicación de NNA en contextos familiares que le garanticen cuidado y atención.</p> <p>42. Si encuentra recurso familiar o define alternativa de acogimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Realiza Visita Domiciliar. b) Elabora Informe Socioeconómico Familiar.

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
Familia del NNA	43. Brinda información del entorno familiar y comunitario que será considerada e incorporada en el Estudio Socioeconómico.
PGN	44. Determina con base en la investigación realizada la posibilidad de reinserción familiar del NNA.
Institución Abrigante	45. En los casos en que el NNA víctima sea de nacionalidad guatemalteca y sea procedente su reinserción social, facilita el ingreso del grupo familiar a programas de fortalecimiento familiar. La Institución Abrigante podrá establecer una alianza estratégica con la SVET a fin de que esta acción pueda ser realizada por ésta institución, en el marco de la implementación del Programa de Resarcimiento a las Víctimas de Trata de Personas –PREVET-.
Familia del NNA	46. Ingresa a programas de fortalecimiento familiar, con el objetivo de lograr la reinserción y permanencia del NNA en un entorno familiar saludable, en los casos que sea conveniente y factible la reinserción familiar, de conformidad con las investigaciones realizadas.
Institución Abrigante PREVET/SVET	47. Elabora Proyecto de Vida con participación del NNA víctima-sobreviviente y su familia. El propósito de ésta elaboración radica en que el NNA víctima-sobreviviente asuma el control de su vida, el cual le fuera arrebatado al someterle a la victimización que conlleva el delito de la trata de personas; retomando la seguridad de sus propias decisiones en relación a los pasos que desea seguir. En este contexto se deberá dialogar sobre los recursos con los que cuenta el niño, niña o adolescente (<i>estos recursos pueden referirse tanto a cosas materiales como a talentos y habilidades personales o amistades</i>) y el apoyo que tiene de su familia u otras personas cercanas. La intervención de la institucionalidad pública se orientará a brindarle a las víctimas-sobrevivientes, en forma proporcional a sus necesidades, los medios para sustentar su proyecto de vida, buscando la erradicación de las causas de su victimización y el desarrollo de sus expectativas de vida.

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	
Institución	Acción
	<p>La Institución Abrigante podrá realizar coordinaciones con la SVET para que ésta institución se encargue de realizar esta acción en el marco de la implementación del Programa de Resarcimiento a Víctimas de Trata (PREVET).</p>
Institución Abrigante	<p>48. Consulta a MP y a PGN sobre avances en la investigación del caso.</p> <p>49. Elabora Informe de Avances en la restitución de Derechos y lo remite a la PGN.</p> <p>En caso de que el/la adolescente víctima ya no quiera permanecer abrigada en la Institución, y así lo manifestare expresamente, ésta lo hará de conocimiento de la PGN juntamente con el Informe de Avances en la Restitución de Derechos a efecto de que se someta el asunto a consideración y decisión del ente jurisdiccional competente.</p>
PGN	<p>50. Si es posible la reinserción social:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Requiere a la Institución Abrigante el Informe de Restitución de Derechos. b) Recibe el Informe de Restitución de Derechos remitido por la Institución Abrigante. c) Integra el Expediente respectivo. <p>51. Solicita al Juzgado de Niñez y Adolescencia Audiencia de Revisión de Medida (<i>Pasa No. 56</i>).</p> <p>El propósito de la revisión es variar la modalidad de protección de “abrigado” a “tratamiento ambulatorio”, en el marco de los procesos de reinserción familiar y social, que responden al principio del derecho a la familia, que establece que todo NNA de tiene derecho a ser criado y educado en el seno de su familia y a que se le asegure la convivencia familiar.</p> <p>También procederá el planteamiento de esta solicitud en los casos en que el/la adolescente víctima de trata haya manifestado que ya no desea continuar siendo protegido en la modalidad de abrigo provisional.</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
Institución Abrigante	<p>52. Si la PGN no encuentra recurso familiar ni determina otra alternativa de acogimiento, continuará protegiendo y abrigando al NNA víctima.</p> <p>53. Si la PGN determina que aún no es posible la reinserción social, continuará protegiendo y abrigando al NNA víctima.</p>
PGN	<p>54. En los casos en los que el NNA víctima no sea de nacionalidad guatemalteca:</p> <p>a) Recibe de DIGRACOM el Informe del Consulado respectivo sobre el retorno del NNA víctima a su país de origen.</p> <p>b) En los casos en que sea procedente la repatriación del NNA víctima a su país de origen, solicitará Audiencia de Revisión de Medida, a fin de que el Juez competente ordene su repatriación <i>(tras ello serán aplicables las disposiciones y procedimientos del Protocolo de Repatriación de Víctimas de Trata de Personas)</i>.</p>
Institución Abrigante	<p>55. En los casos en los que el NNA víctima no sea de nacionalidad guatemalteca, si la PGN determina que no es posible su repatriación –con base en lo consignado en el informe remitido por el DIGRACOM-, o hubiere solicitado se reconozca su condición Refugiado, continuará protegiendo y de abrigando al NNA víctima; mientras realiza una búsqueda de alternativas de acogimiento familiar en las que pueda incorporarse en forma definitiva.</p>
Juzgado de Niñez y Adolescencia	<p>56. Celebra la Audiencia de Conocimiento de Hechos o la Audiencia de Revisión de Medida, según sea el caso, en esta la autoridad jurisdiccional podrá dictar las medidas de protección definitivas^{xvi}.</p> <p>Las medidas definitivas son dictadas por el/la Juez/a de Niñez y Adolescencia y tienen por objeto restituir el derecho violado y/o cesar la amenaza de violación de derechos. En ambos casos, debe garantizar que el hecho que provocó dicha situación no se repita.</p>
Juzgado de Niñez y Adolescencia	<p>57. En los casos en que el NNA víctima sea de nacionalidad guatemalteca y se planteara la revisión de medida como resultado de la petición del/la adolescente víctima de trata de ya no continuar bajo protección en la modalidad de abrigo, el/la Juez/a analizará el Informe de Avances en la Restitución de Derechos y considerará los</p>

PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>tratamientos y servicios prestados para fundamentar su decisión.</p> <p>En esta decisión judicial se aplicará el principio del interés superior del niño, por lo que el/la Juez/a de Niñez y Adolescencia podrá ordenar su incorporación al Programa de Resarcimiento a las Víctimas de Trata de Personas –PREVET- de la SVET, a fin de que se le brinde atención psicosocial en forma ambulatoria, dándole continuidad a su proceso de protección, mientras se resuelve el asunto en definitiva.</p> <p>58. En los casos en que el NNA víctima sea de nacionalidad guatemalteca y sea procedente su reinserción social, dictará la resolución que norme las modalidades de reinserción familiar o social.</p> <p>59. En los casos en los que el NNA víctima no sea de nacionalidad guatemalteca y es posible su repatriación, dictará la resolución que ordene el retorno del NNA a su país de origen <i>(de conformidad con las disposiciones y procedimientos del Protocolo de Repatriación de Víctimas de Trata de Personas)</i>.</p> <p>60. En los casos en los que el NNA víctima no sea de nacionalidad guatemalteca y no sea posible su repatriación, dictará la resolución que ordene la regularización migratoria del NNA y dictará medidas de protección y abrigo pertinentes, dándole prevalencia a aquellas que constituyan formas de acogimiento familiar.</p> <p>Procederá de igual forma en los casos en que el NNA víctima no sea de nacionalidad guatemalteca y haya solicitado el reconocimiento de su condición de Refugiado.</p>
<p>PREVET/SVET</p>	<p>61. En el marco de la implementación de su Programa de Resarcimiento a las Víctimas de Trata de Personas –PREVET- brindará atención integral a las personas víctimas de trata de Personas, brindando atención ambulatoria pertinente en el contexto de reinserción del NNA víctima a su entorno familiar y comunitario.</p> <p>Recibirá la referencia institucional de los NNA víctimas-sobrevivientes, la hoja de referencia interinstitucional y el informe de la restitución de derechos, identificando el tipo y modalidad de servicios brindados por la institución abrigante.</p> <p>Con esta información, definirá el Plan de Atención Integral y seguimiento a brindar, de conformidad con el Modelo de Intervención Terapéutica definido por el PREVET.</p>

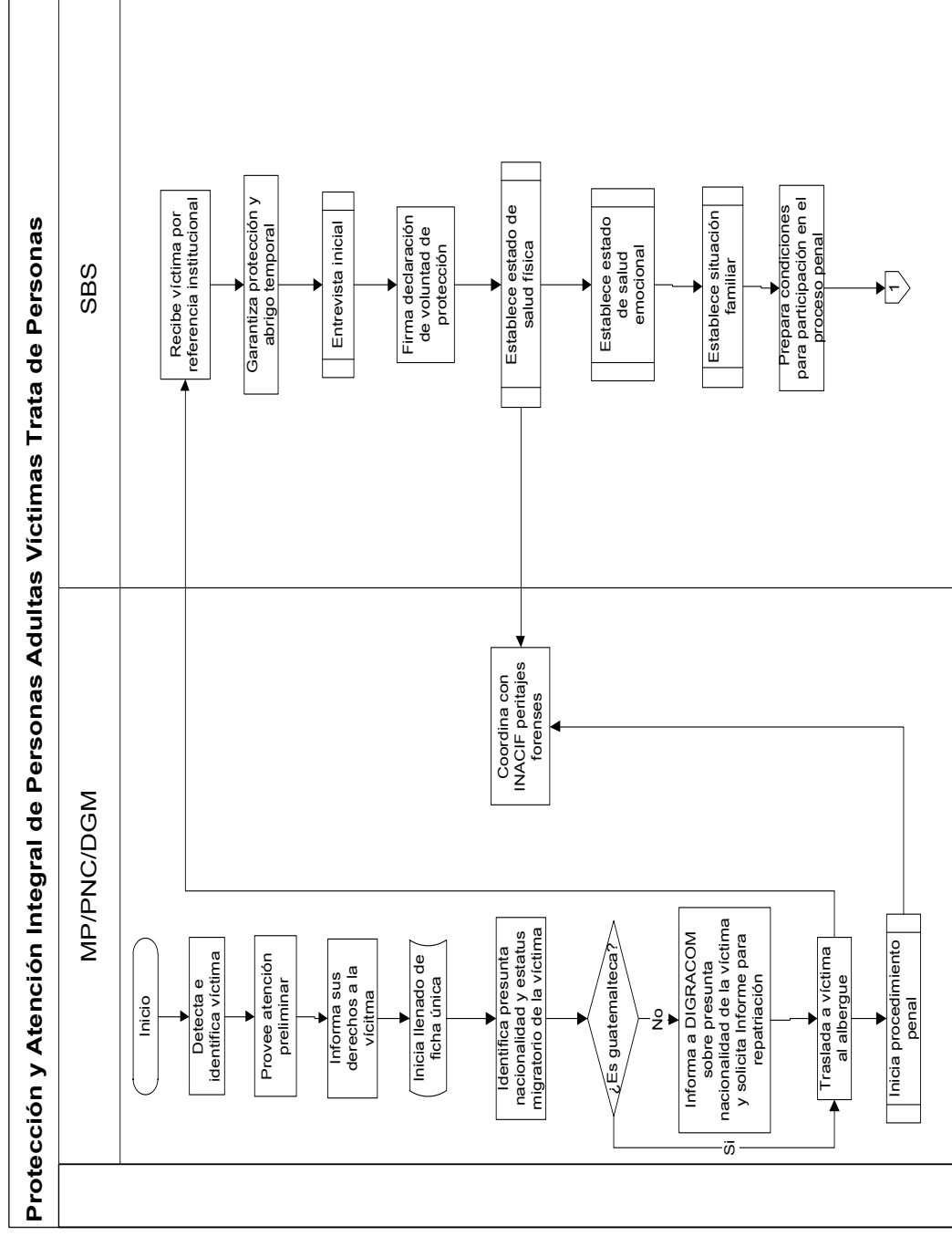
PROCESO 1. PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

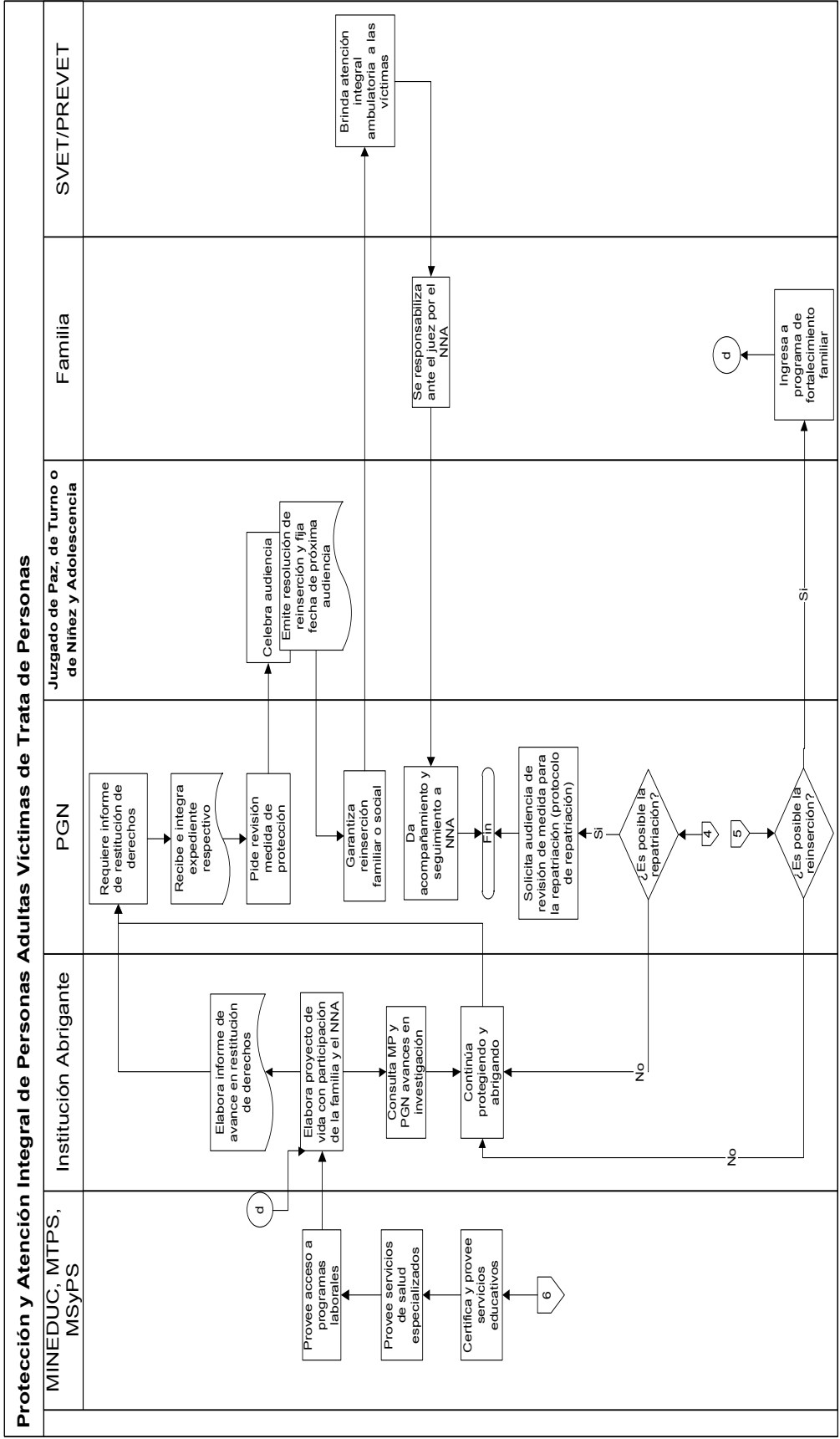
Institución	Acción
Familia del NNA	<p>62. Frente a la autoridad jurisdiccional asume la responsabilidad sobre el NNA y se compromete a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar y garantizar la permanencia del NNA en programas de educación formal. ▪ Acompañar al NNA en los programas de seguimiento de atención en salud y psicosociales definidos. ▪ Participa en el seguimiento del proceso penal respectivo. ▪ Permanecer alerta sobre posibles riesgos de re-captación e informar a la PGN de cualquier situación irregular en cuanto a ésta situación. ▪ Presentar denuncia a instituciones de justicia local en caso de inminencia en la re-captación.
Institución Abrigante PREVET/SVET	<p>63. Continúa protegiendo y abrigando a los NNA víctimas en tanto se lleva a cabo la reinserción familiar y social o la repatriación, según sea el caso.</p> <p>64. Asegura la reinserción familiar.</p>
PGN	<p>65. Garantiza la reinserción familiar y social o la repatriación, según sea el caso.</p> <p>66. Da acompañamiento y seguimiento a los NNA sobrevivientes.</p> <p>67. Cierra el caso, cuando los NNA están insertados en una familia.</p>

2.3 PROCESO 2: PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

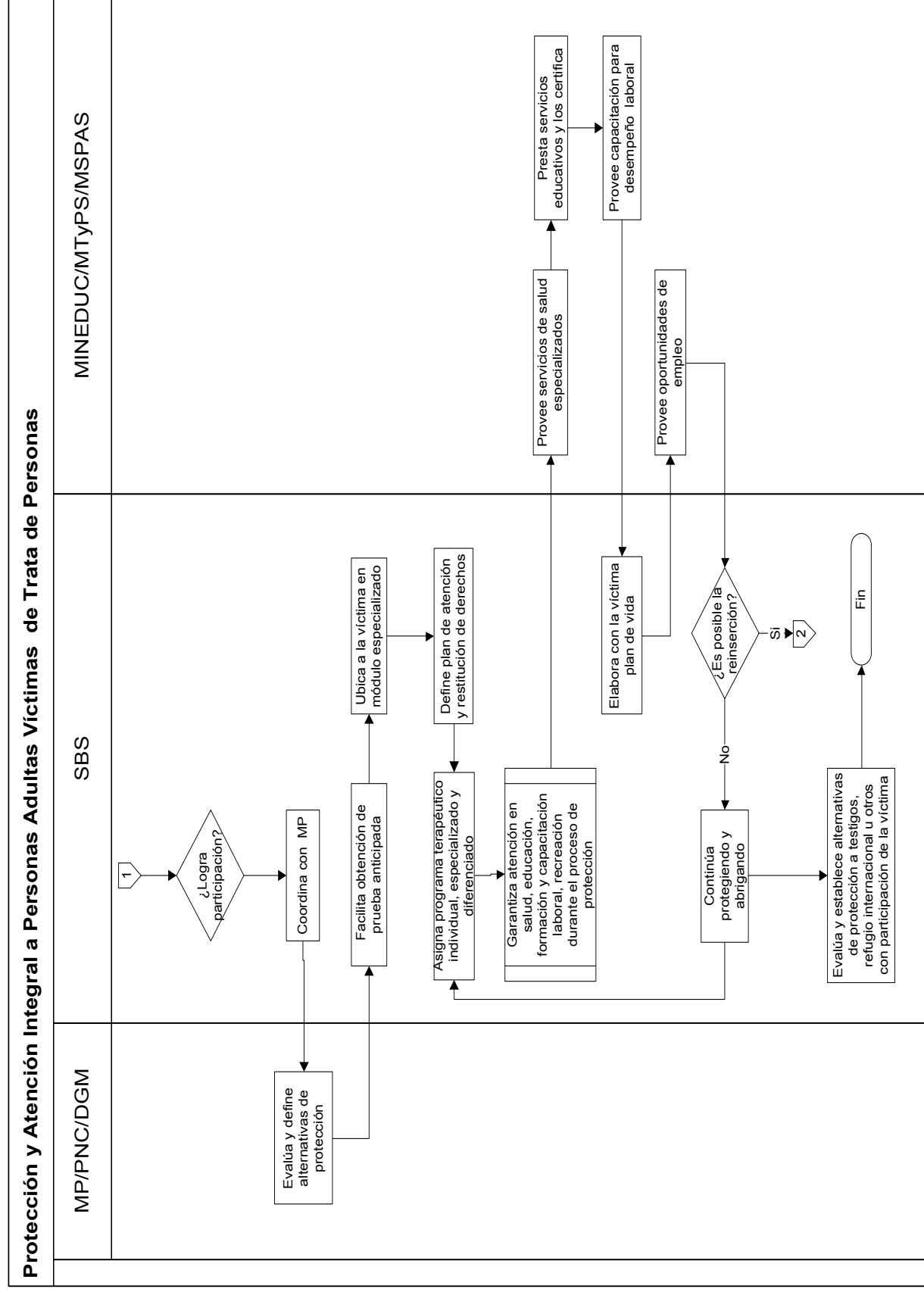
Este proceso orienta las acciones institucionales dirigidas a la restitución de los derechos de las personas adultas víctimas de trata de personas.

2.3.1 Diagrama de Flujo





Protección y Atención Integral a Personas Adultas Víctimas de Trata de Personas



2.3.2 Tabla Descriptiva

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	
Institución	Acción
MP/PNC DGM	<p>1. Detecta e identifica a víctimas de trata de personas.</p> <p>La identificación, el rescate y el acercamiento inicial pueden ser realizados por personal de migración, policías y otros funcionarios capacitados y sensibilizados en la temática de trata de personas,</p> <p>La detección e identificación consiste en establecer el “estatus de víctima de trata”, lo cual se hace a través de un análisis del contexto en el que fue hallada la víctima^{xvii} y la identificación de los elementos constitutivos del delito de trata de personas^{xviii}, para ello se hará utilización del “Cuestionario Filtro”.</p> <p>Reconociéndoles, a partir de este análisis y valoración, las necesidades especiales de abordaje, protección y atención que requieran las víctimas, dándoles el acceso a programas y servicios de apoyo adecuados; siendo fundamental que el primer encuentro con la persona víctima de trata contribuya a garantizarle su seguridad y bienestar.</p>
MP/PNC DGM	<p>2. Provee acercamiento inicial y atención preliminar.</p> <p>a) Generar acercamiento humano y personal, creando una atmósfera agradable, mostrando empatía^{xix} hacia la víctima, comprensión y aceptación, confianza y oportunidad de brindarle apoyo; para ello deberá presentarse e identificarse como una de las personas que están dispuestas a apoyarle y atenderle, y podrá preguntarle ¿qué está sucediendo?, ¿cómo se siente por ello?</p> <p>b) Luego de que la víctima responda a estas preguntas “rompe hielo” y haya narrado su vivencia es importante caracterizar-encuadrar su relato, para ello puede indicarse: <i>“lo que ha vivido es una violación a sus derechos humanos, se llama “trata de personas” con fines de _____”</i>.</p> <p><i>(Es importante proponerlo de esta manera a fin de que la misma persona se identifique con la condición de víctima, de lo contrario presentará resistencia a brindar información y a que se le incluya en un proceso de protección).</i></p> <p>c) La persona entrevistadora deberá contar con madurez emocional^{xx}, habilidades de escucha activa^{xxi}; su actitud y conducta de la no deberá ser estigmatizante ni discriminatoria, debe ser responsable y no rechazar a la víctima, utilizando siempre un lenguaje comprensible.</p> <p>3. Informa sus derechos a las víctimas, así como de los procedimientos para hacerlos valer y las instituciones públicas intervinientes en la restitución de sus derechos.</p> <p>Deberá proporcionarse una explicación clara y completa de los riesgos que presenta su condición de víctima y de las posibilidades de asistencia,</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS				
Institución	Acción			
	apoyo y atención médica, psicológica a su disposición; señalando las consecuencias que se pueden presentar si no recibiera los tratamientos adecuados.			
MP/PNC DGM	<p>4. Inicia llenado de hoja de referencia interinstitucional:</p> <p>a) Lugar, fecha, institución que inicia el abordaje.</p> <p>b) Datos generales de la víctima.</p> <p>c) Dinámica familiar y entorno comunitario.</p> <p>5. Establece las dimensiones y características de la problemática para activar mecanismos de referencia y atención.</p> <p>Luego de consignar los datos de identificación personal –<i>nombre, género, edad, nacionalidad</i>- e identificar las características particulares de la víctima –<i>tiempo de estar en situación de trata, su condición migratoria (si la persona fuera extranjera), ruta por la que fue conducida</i>- y una valoración general de su estado físico y emocional.</p>			
MP/PNC DGM	6. Identifica presunta Nacionalidad y estatus migratorio de la víctima de trata de personas.			
	<table border="1"> <tr> <td>7. Si la víctima es de nacionalidad guatemalteca.</td> <td>8. Si la víctima no es de nacionalidad guatemalteca.</td> </tr> <tr> <td> <p>a) Coordina aplicación de medidas de protección para las víctimas de trata de personas, con las SBS u ONG abrigante.</p> <p>b) Traslada y acompaña a la víctima a la institución abrigante.</p> <p>El traslado de las víctimas de trata de personas deberá efectuarse a costa de la Administración Pública (<i>específicamente de la PNC</i>), y se realizará en vehículos adecuados para la transportación de personas.</p> </td> <td> <p>Además de las acciones contenidas en las literales a), b) y c) del paso 7...</p> <p>a) Informa a la DIGRACOM sobre la presunta nacionalidad de la víctima y solicita informe de situación familiar para determinar si procede o no la repatriación (<i>continúa proceso y simultáneamente pasa a los pasos No. 45 y 46</i>).</p> <p>b) Se le informa a la víctima sobre su derecho a solicitar la condición de Refugiado y se procede según su decisión (<i>continúa proceso y simultáneamente pasa al No. 45, en lo</i></p> </td> </tr> </table>	7. Si la víctima es de nacionalidad guatemalteca.	8. Si la víctima no es de nacionalidad guatemalteca.	<p>a) Coordina aplicación de medidas de protección para las víctimas de trata de personas, con las SBS u ONG abrigante.</p> <p>b) Traslada y acompaña a la víctima a la institución abrigante.</p> <p>El traslado de las víctimas de trata de personas deberá efectuarse a costa de la Administración Pública (<i>específicamente de la PNC</i>), y se realizará en vehículos adecuados para la transportación de personas.</p>
7. Si la víctima es de nacionalidad guatemalteca.	8. Si la víctima no es de nacionalidad guatemalteca.			
<p>a) Coordina aplicación de medidas de protección para las víctimas de trata de personas, con las SBS u ONG abrigante.</p> <p>b) Traslada y acompaña a la víctima a la institución abrigante.</p> <p>El traslado de las víctimas de trata de personas deberá efectuarse a costa de la Administración Pública (<i>específicamente de la PNC</i>), y se realizará en vehículos adecuados para la transportación de personas.</p>	<p>Además de las acciones contenidas en las literales a), b) y c) del paso 7...</p> <p>a) Informa a la DIGRACOM sobre la presunta nacionalidad de la víctima y solicita informe de situación familiar para determinar si procede o no la repatriación (<i>continúa proceso y simultáneamente pasa a los pasos No. 45 y 46</i>).</p> <p>b) Se le informa a la víctima sobre su derecho a solicitar la condición de Refugiado y se procede según su decisión (<i>continúa proceso y simultáneamente pasa al No. 45, en lo</i></p>			

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción	
	<p>c) Entrega a la víctima de trata de personas y la hoja de referencia interinstitucional a la institución abrigante.</p>	<p><i>aplicable se procederá según lo establecido en el Dcx. 34-83^{xxii} y los Agx.191-93^{xxiii} y 383-2001^{xxiv} y en el Protocolo de Repatriación de Víctimas de Trata de Personas).</i></p>
<p>MP</p>	<p>9. Inicia Procedimiento Penal y solicita a Juzgado de Primera Instancia Penal que dicte medidas de protección en favor de la víctima.</p>	
<p>Institución Abrigante</p>	<p>10. El responsable del registro de ingresos de la Institución Abrigante recibe a la víctima y la hoja de referencia interinstitucional.</p> <p>11. Ingresa a la víctima en atención a una referencia institucional.</p> <p>Ninguna persona víctima de trata deberá ser admitida en Institución Abrigante sin que haya una referencia institucional acreditada para el efecto^{xxv}; los datos de la referencia deberán consignarse inmediatamente después del ingreso de la víctima a la Institución en el registro institucional respectivo.</p> <p>Al momento de su ingreso, o a la mañana siguiente si éste se realizará en horario nocturno, se deberá informar a las personas la descripción de los derechos y responsabilidades que les corresponderán mientras se encuentren abrigadas, así como de las normas que rigen en la Institución; todas estas directrices se harán en un idioma y con un lenguaje comprensible.</p>	
<p>Institución Abrigante</p>	<p>12. Garantiza protección y abrigo temporal.</p> <p>Los lugares destinados para el abrigo de las víctimas de trata de personas deberán contar con instalaciones y servicios adecuados para un alojamiento acorde con la dignidad humana: con locales que satisfagan las exigencias de higiene y donde puedan satisfacer sus necesidades físicas en la intimidad y aseadamente; también deberán proveer estímulos sensoriales, espacios de relacionamiento y asociación con otras personas de similar condición; participación en actividades educativas, ocupacionales y de esparcimiento o recreación.</p> <p>El diseño y la estructura de las Instituciones Abrigantes de las víctimas de trata de personas deberán reducir al mínimo los riesgos de incendio y garantizar condiciones para una evacuación rápida y segura de las instalaciones en casos de emergencia; lo que implica contar con un sistema de alarma y la definición</p>	

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	
Institución	Acción
	<p>de procedimientos y ejercicios de alerta que garanticen la seguridad e integridad de las personas abrigadas.</p> <p>Los locales o áreas para dormir deberán consistir normalmente en dormitorios para pequeños grupos, de conformidad con los usos y costumbres del lugar, teniendo presentes las normas de la Institución.</p> <p>En los casos en los que las víctimas se encuentren acompañadas de sus hijos, se les deberá abrigar en la misma institución, no deberá separarse al grupo familiar porque esto representa una revictimización y genera un estado de ansiedad y de temor respecto del destino de sus familiares.</p> <p>La institución abrigante deberá brindarles la comodidad básica y la protección de su intimidad, garantizando su seguridad, previniendo toda represalia y procurando la atención integral del grupo familiar para la superación de cualquiera de las secuelas de victimización.</p> <p>Las víctimas tienen derecho a usar sus propias prendas de vestir, si las tuvieren. Si tienen necesidad de ellas, la Institución Abrigante deberá proporcionarle la vestimenta correspondiente a su edad, sexo y compleción física, que sean apropiadas al clima y suficientes para mantenerlas con buena salud; dichas prendas no deberán ser en modo alguno degradantes o humillantes.</p>
Institución Abrigante	<p>También se les proveerá de ropa de cama individual suficiente, que deberá entregarse limpia, mantenerse en buen estado y mudarse con regularidad por razones de aseo.</p> <p>La posesión de efectos personales es un elemento fundamental del derecho a la intimidad y es indispensable para el bienestar psicológico de las víctimas de trata de personas, por lo que la Institución Abrigante deberá reconocer y respetar plenamente el derecho de toda persona a poseer efectos personales y a disponer de lugares seguros para guardarlos.</p> <p>Por cuestiones de seguridad, se restringirán los teléfonos celulares dentro de las Instituciones de Abrigo, permitiéndoseles a las personas sujetas del proceso de protección y abrigo el acceso a medios “seguros” de comunicación para que puedan establecer contacto con sus familiares, con posterioridad a establecer si la familia representa o no un factor de riesgo para la re-captación y revictimización de la persona protegida.</p> <p>También por cuestiones de seguridad, no se permitirá la salida de las personas víctimas de trata -sujetas a protección y abrigo temporal-, de las instalaciones</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>de la Institución Abrigante, mientras duren las primeras etapas de su proceso de atención integral, esto se permitirá al momento en que se esté trabajando la fase final de reinserción familiar o comunitaria.</p>
<p>MP</p>	<p>13. Coordinará con el INACIF la realización de los peritajes forenses (médico y psicológico), de toxicología y las pruebas de ADN que se consideren necesarios o pertinentes para efectos de la persecución penal.</p> <p>Esta acción se realizará con posterioridad a la Entrevista Inicial de la víctima (<i>paso No. 15, lit. a) y b)</i> y paralelamente a la realización de los exámenes médico y psicológico practicados a las víctimas para determinar su estado de salud física y emocional (<i>paso No. 19 y 31, lit. a) y b)</i> por la Institución Abrigante.</p> <p>14. Da continuidad al Proceso Penal.</p>
<p>Institución Abrigante</p>	<p>15. Realiza Entrevista Inicial.</p> <p>Esta entrevista es la puerta para garantizar la protección de los derechos y la satisfacción de las necesidades de primera urgencia de las víctimas de trata. Su propósito principal es la generación de confianza y la conformación del historial de la víctima.</p> <p>La persona encargada de la Entrevista Inicial deberá ser un/a Psicólogo/a, y deberá contar con madurez emocional, habilidades de escucha activa y empatía.</p>
<p>Institución</p>	<p>La actitud y conducta de la persona entrevistadora no deberá ser</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
<p>Abrigante</p>	<p>intimidante^{xxvi}, estigmatizante, desvalorizante, descalificadora, ni discriminatoria, debe ser responsable y respetuosa^{xxvii}, no rechazar a la víctima, y deberá utilizar siempre un lenguaje comprensible^{xxviii}.</p> <p>a) Generación de confianza.</p> <p>Es necesario tener el consentimiento de la víctima, que se sienta segura y en condiciones de conversar con libertad; para ello la Psicóloga/o de la institución Abrigante deberá presentarse –dar su nombre- e identificarse como integrante del grupo de personas que conversará con él/la y que estarán apoyando su proceso de atención.</p> <p>Deberá explicarle el propósito de la entrevista y asegurarse de que la víctima le comprende y está de acuerdo en participar.</p>
<p>Institución Abrigante</p>	<p>Se debe asegurar a la persona víctima la confidencialidad^{xxix} de lo relatado por él/la y manifestarle la reserva con la que se manejará la información que proporcione</p> <p>Se le preguntará sobre sus condiciones de vida presentes: ¿en dónde vive?, ¿con quién vive?, ¿en dónde nació?, ¿cuáles fueron las razones que la motivaron para dejar su lugar de origen?</p> <p>b) Conformación del Historial de la Víctima.</p> <p>Utilizando la técnica de entrevista de profundidad, la persona que realice la entrevista inicial buscará recabar la información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de estar en situación de trata, así como la forma y las modalidades de su victimización, la etapa del proceso de trata en la que se encontraba al momento de ser hallada / rescatada (reclutamiento, tránsito, destino). ▪ Las formas de captación, rutas de traslado y los datos que tuviere del lugar de su detección. ▪ Información o datos de los tratantes y las formas en que se ha relacionado o contactado con ellos. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><i>En la realización de esta entrevista debe tomarse en cuenta lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Asegurarse de no hacer daño y evite preguntas dirigidas a provocar respuestas emocionales intensas.</i> ▪ <i>Conocer el tema y sepa evaluar los riesgos.</i> ▪ <i>Preparar cuidadosamente la información sobre los servicios y los mecanismos de referencia institucional.</i> ▪ <i>Cuente con un equipo multidisciplinario de apoyo.</i> ▪ <i>No haga promesas que no pueda cumplir</i> ▪ <i>Asegure comodidad y</i> </div>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción	
	<p>Después de ello, una vez identificadas las actividades en las que la víctima ha sido involucrada, la persona que realiza la entrevista realizará la valoración del riesgo que corre la víctima (amenazas a su integridad física o de su familia, chantaje, etc.).</p> <p>Es importante terminar la conversación indicándole a la víctima que existen otras personas dispuestas a ayudarle para que este segura/o y protegida/o, y preséntele al equipo multidisciplinario que tendrá a cargo su proceso de atención.</p> <p>También debe de agradecerse a la persona la confianza depositada en el/la entrevistador/a, indicándole que el interés de conocer aspectos de su vida es para proporcionarle una atención que le permita salir delante de la situación que ha vivido.</p>	<p><i>seguridad.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Respete la autodeterminación y promueva la participación de la persona víctima.</i> ▪ <i>Escuche y respete la evaluación que la persona acerca de su situación.</i> ▪ <i>Destaque la fortaleza de la persona.</i> ▪ <i>No prometa cosas que no pueda hacer o cumplir.</i> ▪ <i>Esté preparado para realizar una intervención de emergencia.</i>
<p>Institución Abrigante</p>	<p>Se debe informarle a la víctima que es necesario realizarle un examen médico y exámenes de laboratorio, debiéndosele acompañar hasta las instalaciones médicas y presentarle al personal que los realizará.</p> <p>Si hubiere necesidad de trasladarle a otra institución, se le acompañará; también se le acompañará en la realización de los peritajes forenses que realice el INACIF.</p> <p>16. Se entrega a la persona el formulario de adhesión que contiene la Declaración de Voluntad de que se le incluya en programas de protección y atención integral a víctimas de trata.</p> <p>Luego de la entrevista inicial, debe de explicársele a la persona los riesgos que presenta su condición de víctima y de las posibilidades de asistencia, apoyo y</p>	<p>Si durante la entrevista se presentan síntomas de ansiedad, estrés o angustia emocional, el/la entrevistador/a deberá indicarle:</p> <p style="text-align: center;">Veo que está muy triste/preocupada/o, los problemas pueden ponernos así, ¿quiere hablar de ello?</p> <p>Si tiene deseos de llorar puede hacerlo, después que uno llora puede sentirse mejor <i>(Es importante proponerlo si se considera que la persona tiene deseos de hacerlo y se</i></p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	
Institución	Acción
	<p>atención médica y psicológica que están a su disposición; señalando claramente las consecuencias que se pueden presentar si él/ella no recibiera los tratamientos adecuados.</p> <p>Lograda su comprensión en cuanto a la necesidad de estas acciones, se le expresa que para que se le puedan “brindar estos servicios” él/ella debe de comprometerse a seguir todos los tratamientos e indicaciones del personal; y que su consentimiento general está plasmado en el formulario que se le entrega y se le pide que firme.</p> <p><i>está controlando).</i></p> <p>Puede sentarse y respirar profundo, con los ojos cerrados. Voy a estar con usted un momento, en silencio, eso le ayudará a sentirse mejor.</p> <p>Ahora ya podemos conversar, yo quiero ayudarle, puede contarme lo que le sucede.</p> <p>Gracias por compartirlo conmigo, es importante que juntas/os busquemos una solución y pensemos qué podemos hacer para resolver esta situación.</p>
Victima de Trata de Personas	<p>17. Firma Declaración de Voluntad de que se le incluya en programas de protección y atención integral a víctimas de trata de personas.</p> <p>Una vez la persona víctima de trata está consciente de las opciones de servicio a su disposición manifestará su anuencia respecto a ser integrada a los procesos de atención integral, protección y abrigo respectivos, comprometiéndose a seguir las directrices del personal que brinde los servicios y someterse al cumplimiento de las normas de la institución abrigante.</p> <p>En esta fase, o en cualquier otra posterior, si la persona no desea continuar en el proceso de abrigo y protección, respetando los principios de consentimiento informado y respeto de la autodeterminación de la persona y fomento de su participación activa en su propio proceso de atención, la persona víctima de trata podrá abandonar el proceso firmando previamente una “renuncia de responsabilidad”.</p>
Institución Abrigante	<p>18. El responsable del registro de ingresos de la Institución Abrigante llena la ficha de Ingreso de la víctima, con datos consignados en la hoja de referencia interinstitucional.</p> <p>Toda Institución que proporcione abrigo provisional a las víctimas del delito de trata de personas deberá llevar un registro completo y fiable de toda la</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>población que atiende, de la que guardará por lo menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Datos personales y de identidad de la víctima. b) Autoridad que ordenó el abrigo o la Institución referente de las víctimas.
Institución Abrigante	<ul style="list-style-type: none"> c) Registro de todas las circunstancias relevantes sucedidas durante el tiempo que dure el abrigo. d) Registro de días y horas de ingreso, traslados y egresos de las víctimas abrigadas <p>Detalle de los servicios de atención brindados por la Institución Abrigante o por otras instituciones de la red y el Historial Clínico de la Víctima.</p> <p>Todos los informes, registros médicos, psicológicos y sociales; así como los documentos relacionados con el abrigo provisional o la forma, contenido y datos del tratamiento brindado a las víctimas del delito de trata de personas deberán conformar un expediente personal y confidencial que deberá ser actualizado constantemente y ser accesible sólo a personas autorizadas y clasificado de forma que resulte fácilmente comprensible.</p> <p>Este expediente proveerá los insumos de información con los que se elaborará el Informe de Restitución de Derechos (<i>paso No. 33</i>).</p>
Médico/a y Psicóloga/o de la Institución Abrigante	<p>19. Establece mediante auscultación y entrevista el estado de salud física y salud emocional de la víctima, acciones realizadas por su personal médico y psicológico.</p> <p>Estos exámenes corresponden a la fase inicial de los servicios de atención integral que proporciona la Institución Abrigante (<i>paso No. 31, lit. a) y b)</i>)</p>
Institución Abrigante	<p>20. Llena en la hoja de referencia interinstitucional los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aspectos físicos generales. b) Información Clínica. c) Estado emocional de la víctima y secuelas de victimización. d) Determina las necesidades de atención especializada.

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción	
	<p>atención médica y psicológica que están a su disposición; señalando claramente las consecuencias que se pueden presentar si él/ella no recibiera los tratamientos adecuados.</p> <p>Lograda su comprensión en cuanto a la necesidad de estas acciones, se le expresa que para que se le puedan “brindar estos servicios” él/ella debe de comprometerse a seguir todos los tratamientos e indicaciones del personal; y que su consentimiento general está plasmado en el formulario que se le entrega y se le pide que firme.</p>	<p><i>está controlando).</i></p> <p>Puede sentarse y respirar profundo, con los ojos cerrados. Voy a estar con usted un momento, en silencio, eso le ayudará a sentirse mejor.</p> <p>Ahora ya podemos conversar, yo quiero ayudarle, puede contarme lo que le sucede.</p> <p>Gracias por compartirlo conmigo, es importante que juntas/os busquemos una solución y pensemos qué podemos hacer para resolver esta situación.</p>
<p>Victima de Trata de Personas</p>	<p>17. Firma Declaración de Voluntad de que se le incluya en programas de protección y atención integral a víctimas de trata de personas.</p> <p>Una vez la persona víctima de trata está consciente de las opciones de servicio a su disposición manifestará su anuencia respecto a ser integrada a los procesos de atención integral, protección y abrigo respectivos, comprometiéndose a seguir las directrices del personal que brinde los servicios y someterse al cumplimiento de las normas de la institución abrigante.</p> <p>En esta fase, o en cualquier otra posterior, si la persona no desea continuar en el proceso de abrigo y protección, respetando los principios de consentimiento informado y respeto de la autodeterminación de la persona y fomento de su participación activa en su propio proceso de atención, la persona víctima de trata podrá abandonar el proceso firmando previamente una “renuncia de responsabilidad”.</p>	
<p>Institución Abrigante</p>	<p>18. El responsable del registro de ingresos de la Institución Abrigante llena la ficha de Ingreso de la víctima, con datos consignados en la hoja de referencia interinstitucional.</p> <p>Toda Institución que proporcione abrigo provisional a las víctimas del delito de trata de personas deberá llevar un registro completo y fiable de toda la</p>	

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>población que atiende, de la que guardará por lo menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Datos personales y de identidad de la víctima. b) Autoridad que ordenó el abrigo o la Institución referente de las víctimas.
Institución Abrigante	<ul style="list-style-type: none"> c) Registro de todas las circunstancias relevantes sucedidas durante el tiempo que dure el abrigo. d) Registro de días y horas de ingreso, traslados y egresos de las víctimas abrigadas <p>Detalle de los servicios de atención brindados por la Institución Abrigante o por otras instituciones de la red y el Historial Clínico de la Víctima.</p> <p>Todos los informes, registros médicos, psicológicos y sociales; así como los documentos relacionados con el abrigo provisional o la forma, contenido y datos del tratamiento brindado a las víctimas del delito de trata de personas deberán conformar un expediente personal y confidencial que deberá ser actualizado constantemente y ser accesible sólo a personas autorizadas y clasificado de forma que resulte fácilmente comprensible.</p> <p>Este expediente proveerá los insumos de información con los que se elaborará el Informe de Restitución de Derechos (<i>paso No. 33</i>).</p>
Médico/a y Psicóloga/o de la Institución Abrigante	<p>19. Establece mediante auscultación y entrevista el estado de salud física y salud emocional de la víctima, acciones realizadas por su personal médico y psicológico.</p> <p>Estos exámenes corresponden a la fase inicial de los servicios de atención integral que proporciona la Institución Abrigante (<i>paso No. 31, lit. a) y b)</i>)</p>
Institución Abrigante	<p>20. Llena en la hoja de referencia interinstitucional los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aspectos físicos generales. b) Información Clínica. c) Estado emocional de la víctima y secuelas de victimización. d) Determina las necesidades de atención especializada.

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizará el examen físico correspondiente. ▪ Se determinará la necesidad de recurrir o no a otro tipo de evaluaciones, tales como: pruebas de laboratorio, ultrasonogramas, tomografías rayos x, etc. ▪ En realizarán los exámenes complementarios que se determinaron como necesarios. ▪ De conformidad con los hallazgos, se procederá a la definición y aplicación del tratamiento médico y se garantizará el acceso a los medicamentos pertinentes; la dispensa de los medicamentos será controlada y administrada por el personal médico correspondiente. ▪ La atención médica a brindar será tanto preventiva como curativa, en caso de requerirse, podrá realizar acciones correctivas; también incluirá atención oftalmológica, odontológica y nutricional. ▪ En los casos confirmados de adicciones a sustancias psicotrópicas o alcoholismo, se brindará tanto la atención para la desintoxicación, como el tratamiento para manejo y superación de las adicciones. ▪ Las Instituciones Abrigantes deberán tener acceso mediato o inmediato a instalaciones y equipos médicos adecuados, que guarden relación con el número y las necesidades de las personas abrigadas, así como personal capacitado en atención sanitaria preventiva y en el tratamiento de urgencias médicas.

<p>Psicólogo/a de la Institución Abrigante</p>	<p>b) En atención psicológica:</p> <p>La situación de victimización inherente al fenómeno delictivo de la trata de personas por lo general implica para las víctimas un estado de desequilibrio, debido a que sus mecanismos usuales de defensa dejaron de funcionar porque la situación afrontada rebasó sus capacidades de afrontamiento y resolución.</p> <p>Por lo que la intervención terapéutica de las/os profesionales de la Psicología tiene como objetivo ayudar a las víctimas a resolver esta crisis, integrar el incidente de trauma de vida, estableciendo la apertura y disposición para su asimilación y generación de capacidades personales para afrontar el futuro.</p> <p>Fundamentalmente facilitará:</p>
---	---

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que la persona haga contacto con sus emociones. ▪ Reduzca la intensidad de la ansiedad, estrés y angustia emocional que vive. ▪ Evaluar objetiva y subjetivamente las dimensiones del problema. ▪ Desarrollar las capacidades de la persona para que aprenda a afrontar la vida. <p>Para ello se deberá explorar, en primer lugar, lo que las personas han hecho para afrontar su situación, reconociendo y validando las acciones acertadas que hubiera realizado o intentado llevar a cabo para resolver su problemática; tras lo cual se pueden analizar conjuntamente las alternativas de acción que la víctima-sobreviviente pueda llevar a cabo.</p> <p>Todo esto a través de técnicas, instrumentos y herramientas terapéuticas adecuadas para este perfil de población.</p>
<p>Trabajador/a Social de la Institución Abrigante</p>	<p>c) Acompañamiento Social:</p> <p>Se prevén acciones de fortalecimiento de la dinámica familiar, para el restablecimiento de lazos y vínculos fragmentados por la separación ocasionada por el delito de trata personas, orientados a la superación de la conflictividad familiar y una clara asunción y adjudicación de los roles a desempeñar por cada uno de sus integrantes.</p> <p>Esto como elemento previo al proceso de reinserción de la víctima a su entorno familiar y comunitario; debiéndose realizar por lo tanto acciones de verificación que determinen la existencia de algún riesgo o peligro para la víctima-sobreviviente por parte de las redes de tratantes.</p> <p>La verificación también se extenderá a determinar la existencia o no de circunstancias de tipo económico, social y cultural en el entorno comunitario que representen factores de vulnerabilidad y riesgo que faciliten que sean captadas nuevamente por las redes de tratantes.</p> <p>De comprobarse la existencia de alguno de estos riesgos, lo más conveniente será buscar alternativas de protección que garanticen la restitución del goce de los derechos de las víctimas-sobrevivientes de la trata de personas.</p> <p>En el área de trabajo social se desarrollarán intervenciones que redunden en la auto-identificación por parte de las víctimas-sobrevivientes, de acciones que le protejan de influencias nocivas y nuevas situaciones de riesgo a los que se expone por sí mismas al tomar decisiones inadecuadas.</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	
Institución	Acción
<p>Educador/a de la Institución Abrigante</p>	<p>d) Educación:</p> <p>A las personas víctimas de trata cuya vulnerabilidad hubiera estado relacionada con la falta de acceso al sistema educativo nacional, se les garantizará su derecho a recibir una enseñanza adaptada a sus necesidades y capacidades, orientada a la preparación para su reinserción social.</p> <p>La actividad educativa se deberá desarrollar en instalaciones adecuadas idóneas para la realización de procesos de enseñanza-aprendizaje, a cargo de maestros/as competentes, especializados en educación para “adultos” mediante programas integrados en el sistema educativo nacional u otros que sean análogos al mismo.</p> <p>Deberá prestarse atención también a la enseñanza de las personas que presenten necesidades especiales –<i>analfabetos, con déficit de atención, problemas de aprendizaje, discapacidades sensorias, etc.</i>- o necesidades étnicas y culturales particulares –<i>barrera idiomática</i>-. </p> <p>La Institución Abrigante, de conformidad con su capacidad presupuestaria y de infraestructura física, deberá facilitar el acceso de las personas abrigadas a un centro de documentación o biblioteca bien provista de libros, revistas y periódicos instructivos y recreativos adecuados; el personal académico que brinde los servicios educativos deberá estimular y permitir que utilicen al máximo los servicios de biblioteca.</p> <p>Las Instituciones Abrigantes pueden generar alianzas estratégicas con diversas instituciones educativas, públicas y privadas, para la inserción y continuidad de las personas en procesos formativos de carácter técnico.</p>
<p>Educador/a Técnico/a de la Institución Abrigante</p>	<p>e) Formación y capacitación laboral:</p> <p>En el marco de su proceso de protección las víctimas tendrán el derecho de recibir formación, capacitación y tecnificación para la realización de actividades ocupacionales y de orientación laboral que les prepare para futuros empleos cuando concluyan la fase de abrigo.</p> <p>Las opciones ocupacionales se ofrecerán de conformidad con las condiciones de infraestructura física; insumos y recursos materiales, tecnológicos, personales y financieros de la Institución Abrigante; las personas tendrán el derecho de tomar la decisión final de cual opción elegirán para sí.</p> <p>Para ello, la Institución Albergante podrá coordinar con la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, para que a través del</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>PREVET se proceda a la búsqueda de alternativas de continuidad en los procesos de capacitación laboral y de colocación laboral, para que las víctimas-sobrevivientes sigan contando con los servicios de capacitación ocupacional y oportunidades de empleo cuando ya no estén abrigadas.</p> <p>La organización y los métodos de trabajo implementados por las Instituciones Abrigantes deberán asemejarse lo más posible a los de trabajos similares en la comunidad, a fin de preparar a las personas para condiciones laborales normales, superando la vulnerabilidad inicial de falta de recursos económicos, de oportunidades de empleo o de habilidades para generar ingresos personales y familiares.</p>
<p>Institución Abrigante</p>	<p>f) Recreación:</p> <p>Además de asegurarse de contar con instalaciones adecuadas y el equipo necesario para el efecto, la Institución Abrigante deberá garantizarles a las víctimas de trata de personas la disposición de un tiempo suficiente para que diariamente puedan realizar ejercicios físicos al aire libre, si el clima lo permite.</p> <p>También dispondrán también de tiempo diario para la realización de actividades de esparcimiento y/o recreativas, así como cualesquiera actividades dirigidas a desarrollar aptitudes y habilidades artísticas o relacionadas con algún tipo de oficio.</p> <p>De acuerdo a su disponibilidad presupuestaria, se podrán realizar actividades fuera de las instalaciones de la institución abrigante, tales como paseos, excursiones, competencias deportivas, festivales, etc.</p> <p>Todas estas modalidades de atención especializada estarán a disposición de las víctimas de trata de personas mientras dure su proceso de abrigo, protección y atención <i>(en vinculación con los pasos No. 34, 35 y 36)</i>.</p> <p>Una vez concluido éste, la Institución Abrigante referirá a la SVET a la víctima-sobreviviente juntamente con la hoja de referencia interinstitucional para que ésta institución a través del Programa de Resarcimiento a Víctimas –PREVET- le de continuidad al proceso de protección posterior al abrigo hasta que se asegure la plena restitución de sus derechos <i>(Pasos No. 42 y 44)</i>.</p>
<p>Institución</p>	<p>32. Consulta a MP sobre avances en la investigación del caso.</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	
Institución	Acción
Abrigante	33. Elabora Informe de Avances en la restitución de Derechos.
MSPyAS	<p>34. Provee a las víctimas de trata de personas los servicios de salud especializados que requieran para superar las secuelas de victimización.</p> <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a través de sus diversas dependencias y unidades, facilitará la coordinación con las Instituciones Abrigantes, para la prestación de servicios de salud que requieran las víctimas de trata de personas.</p>
MINEDUC	<p>35. Provee a las víctimas de trata de personas víctima servicios educativos y/o los certifica.</p> <p>El Ministerio de Educación reconocerá, supervisará y certificará los servicios educativos que proporcionen las Instituciones Abrigantes, integrando sus programas al sistema educativo nacional o equiparándoles a ellos, con la finalidad de asegurarles a las víctimas el derecho a la educación, a la cultura y al desarrollo integral.</p> <p>Será responsabilidad del Ministerio el implementar programas educativos propios en los casos en que las Instituciones Abrigantes no tengan la capacidad de infraestructura física, de personal o financiera de implementar programas educativos.</p>
MINTRAB	<p>36. Provee a las víctimas de trata de personas el acceso a programas laborales- bolsas de empleo- que representen oportunidades de trabajo remunerado en el ámbito de la comunidad local.</p> <p>La finalidad de esta acción es aumentar las posibilidades de encontrar empleo luego de egresar del programa de protección y abrigo, facilitando su reinserción social en su entorno comunitario de origen u otro de su elección y superar la vulnerabilidad que la falta de trabajo o de recursos económicos representó originalmente y derivó en la trata de la persona.</p> <p>Las personas que en éste contexto realice actividades productivas en el contexto de su proceso de abrigo y protección, tendrán derecho a disfrutar de una remuneración justa. Un porcentaje de ésta remuneración conformaría un fondo de ahorro que recibiría a su salida del programa de abrigo y protección, en tanto que el otro podría utilizarse para la adquisición de objetos destinados para su uso personal.</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
	<p>37. Ofrece a las víctimas-sobrevivientes alternativas de reinserción laboral.</p> <p>Preferentemente se buscará proveerles las alternativas de reinserción laboral en sus comunidades de origen, si ellas no representan peligro a la integridad física de las personas sobrevivientes de la trata o de sus familiares, ni representen riesgo de re-captación.</p> <p>Si no existieran estas condiciones, se facilitará la reinserción laboral y comunitaria en otra circunscripción del territorio nacional.</p>
<p>Institución Abrigante</p>	<p>38. Determina posibilidad de reinserción.</p> <p>39. Si determina que aún no es posible la reinserción social, continuará protegiendo y abrigando a la víctima.</p> <p>40. Si es posible la reinserción social:</p> <p>a) Realiza referencia institucional a otros programas de atención (PREVET/SVET).</p>
<p>Institución Abrigante PREVET/SVET</p>	<p>41. Elabora Proyecto de Vida con participación de la víctima-sobreviviente y, si procediere, de su familia.</p> <p>El propósito de la elaboración del Proyecto de Vida radica en que la víctima-sobreviviente asuma el control de su vida, el cual le fuera arrebatado al someterle a la victimización que conlleva el hecho delictivo de la trata de personas; retomando la seguridad de sus propias decisiones en relación a los pasos que desea seguir.</p> <p>En este contexto se deberá dialogar sobre los recursos personales con los que cuenta la víctima-sobreviviente (<i>estos recursos pueden referirse tanto a cosas materiales como a talentos y habilidades personales o amistades</i>), así como el apoyo que tiene de su familia u otras personas cercanas.</p> <p>La intervención de la institucionalidad pública se orientará a brindarle a las víctimas-sobrevivientes, en forma proporcional a sus necesidades, los medios para sustentar su proyecto de vida, buscando la erradicación de las causas de su victimización y el desarrollo de sus expectativas de vida.</p>
<p>Institución Abrigante PREVET/SVET</p>	<p>La Institución Abrigante podrá realizar coordinaciones con la SVET para que ésta institución se encargue de realizar esta acción en el marco de la implementación del Programa de Resarcimiento a Víctimas de Trata (PREVET).</p>

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	
Institución	Acción
PREVET/SVET	42. En los casos en que la víctima sea de nacionalidad guatemalteca y sea procedente su reinserción social, facilita el ingreso del grupo familiar a programas de fortalecimiento familiar
Familia de la Víctima.	43. Ingresa a programas de fortalecimiento familiar, con el objetivo de lograr la reinserción y permanencia de la persona sobreviviente de la trata en un entorno familiar saludable, en los casos que sea conveniente y factible la reinserción familiar, de conformidad con las investigaciones realizadas.
PREVET/SVET	44. En el marco de la implementación de su Programa de Resarcimiento a las Víctimas de Trata de Personas –PREVET- brindará atención integral a las personas víctimas de trata de Personas, brindando atención ambulatoria pertinente en el contexto de reinserción de la víctima a su entorno familiar y comunitario. Recibirá la referencia institucional de las víctimas-sobrevivientes, la hoja de referencia interinstitucional y el informe de la de la Institución Abrigante que identifica el tipo y modalidad de servicios brindados por la institución abrigante. Con esta información, definirá el plan de atención y seguimiento a brindar, de conformidad con el modelo de intervención terapéutica definido por el PREVET.
Institución Abrigante.	45. En los casos en los que la víctima no sea de nacionalidad guatemalteca: a) Recibe de DIGRACOM el Informe del Consulado respectivo sobre el retorno de la víctima a su país de origen. b) En los casos en que sea procedente la repatriación de la víctima-sobreviviente a su país de origen o a un tercero elegido por él/la, coordinará con DIGRACOM el proceso de su repatriación (<i>tras ello serán aplicables las disposiciones y procedimientos del Protocolo de Repatriación de Víctimas de Trata de Personas</i>).

PROCESO 2: ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS ADULTAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

Institución	Acción
Institución Abrigante.	<p>46. En los casos en los que la víctima no sea de nacionalidad guatemalteca, si se determina que no es posible su repatriación –con base en lo consignado en el informe remitido por el DIGRACOM- o hubiere solicitado se reconozca su condición Refugiado, continuará protegiendo y abrigando a la víctima y buscará formas de reintegración social en el país.</p> <p>47. Coordinará con la DGM Regularización Migratoria de la víctima-sobreviviente.</p> <p>48. Continúa protegiendo y abrigando a las víctimas en tanto se lleva a cabo la reinserción familiar y social o la repatriación, según sea el caso.</p> <p>49. Realiza Informe de Restitución de Derechos.</p> <p>50. Cierra el caso.</p>
PREVET/SVET	<p>51. Garantiza la reinserción familiar y social, dando acompañamiento y seguimiento a las personas sobrevivientes de la trata.</p> <p>Evalúa y establece modalidades de apoyo, acompañamiento del caso y seguimiento del proceso de protección con participación de las víctimas-sobrevivientes.</p> <p>52. Cierra el caso.</p>

3. ANOTACIONES

ⁱ**Análisis del Contexto:** Se debe observar si NNA víctima está restringido en su libre locomoción, en su relacionamiento y comunicación con sus familiares y otras personas, confinado a un lugar o vive en condiciones de hacinamiento, bajo medidas extremas de seguridad en el establecimiento (*barrotes en ventanas, puertas aseguradas, ubicación aislada, vigilancia electrónica, con escolta y/o vigilada en lugares públicos*). O bien obligado a realizar acciones lesivas a su integridad física y sometido a condiciones de explotación, siendo éstas: prostitución ajena, explotación sexual, explotación laboral, trabajos o servicios forzados, mendicidad, servidumbre, prácticas análogas a la esclavitud, reclutamiento para grupos delictivos organizados, pornografía, embarazo forzado, matrimonio forzado o servil, o adopción irregular.

ⁱⁱ**Elementos Constitutivos del Delito de Trata de Personas:** Constituye delito de trata de personas la captación, el transporte, traslado, retención, acogida o recepción de una o más personas con fines de explotación.

- **Captación:** el NNA víctima ha sido separado de su entorno familiar y comunitario, ya sea por la sustracción –raptó-, engaño, o por la concesión de pagos o beneficios a los responsables de su cuidado.
- **Transporte y Traslado:** el NNA víctima es llevado de un lugar a otro –ya sea dentro del país o a través de fronteras internacionales- por otras personas o grupos, para someterle a una condición de explotación.
- **Retención:** el NNA víctima está retenido en contra de su voluntad, teniendo restringida su libre locomoción.
- **Acogida y Recepción:** el NNA víctima es alojado temporalmente en condiciones de hacinamiento mientras dure su traslado al lugar de destino. Se habrá realizado la recepción cuando la víctima llegue al lugar de destino y sea sometido a condiciones de explotación. Las acciones de captación, transporte, traslado, retención, acogida o recepción; son realizadas por personas o grupos organizados.

Todas y cada una de estas fases se realizan con fines de explotación.

Para lograr esta finalidad, se recurre a amenazas, uso de fuerza, a coacción, rapto, fraude, engaño, abuso de poder o aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad.

En los casos de NNA víctimas no se requiere que la amenaza, la fuerza, coacción o abuso se presenten en las fases de captación y traslado.

ⁱⁱⁱ**Empatía:** Capacidad para establecer afinidad con el NNA víctima y mostrar interés en la problemática de la víctima. Sin embargo se debe prevenir la sobreidentificación y la sobreprotección. Facilita lograr que la víctima encuentre en la entrevistadora a una persona que escucha.

^{iv}**Madurez Emocional:** Implica evaluar la situación con imparcialidad y a partir de un enfoque de derechos. mantener el control de sus emociones, reflejar una sensación de calma, seguridad, serenidad, estabilidad y accesibilidad mientras se proporciona apoyo a la víctima. Manejando la situación en momentos en que las actitudes de la víctima puedan ser impredecibles.

^v**Escucha Activa:** Anima al NNA víctima a expresarse libremente. Hablando poco, sin acaparar la conversación, Tolerando el silencio y en espera que la víctima hable a su propio ritmo. No interrumpe la conversación, el relato o el llanto.

^{vi}**Competencia Judicial:** Los Juzgados de Niñez y Adolescencia llevan a cabo audiencias en horario de 8 a 15:30 horas. Los Juzgados de Paz de Turno, llevan a cabo audiencias en horario de 15:30 horas a 8 Horas del siguiente día. Mientras que los Juzgados de Paz lo hacen en horario de 24 horas. Todos los Juzgados están sujetos a jurisdicción y competencia territorial.

^{vii}**Medidas de Protección Cautelar:** “Los Juzgados de la niñez y la Adolescencia podrán determinar, entre otras, las siguientes medidas:

c) Remisión de la familia a programas oficiales o comunitarios de auxilio, orientación, apoyo y seguimiento temporal. d) Ordenar la matrícula de niños, niñas o adolescentes, en establecimientos oficiales de enseñanza y observar su asistencia y aprovechamiento escolar. e) Ordenar tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico, en régimen de internamiento en hospital o tratamiento ambulatorio. f) Ordenar a los padres, tutores o responsables, su inclusión en programas oficiales o comunitarios de auxilio, que impliquen orientación, tratamiento y rehabilitación a cualquier desviación de conducta, problemas de alcoholismo o drogadicción. g) Colocación provisional del niño, niña o adolescente en familias sustitutas. h) Abrigo temporal del niño, niña o adolescente en entidad pública o privada, conforme las circunstancias particulares del caso. i) En caso de delito o falta cometido por adulto o adolescente, certificar lo conducente a un juzgado correspondiente.” (Art. 112 LPINA).

^{viii}**Investigación de la Situación Familiar del NNA:** Es relevante conocer el contexto social y el entorno más próximo del NNA víctima de trata, su familia; esta investigación se realizará a través de visitas domiciliarias y entrevistas, con la finalidad de identificar a los miembros del grupo familiar, su estructuración, conocer y analizar la situación socioeconómica y la dinámica familiar.

En este último aspecto se debe establecer el contexto en el que se encuentra inserto el grupo familiar, la trama de sus relaciones familiares, nivel de funcionalidad o disfuncionalidad, a fin de determinar si su hogar representa un ámbito de contención; o más bien, representa un factor de expulsión y riesgo para la víctima.

^{ix}**Dcx. 34-83:** Decreto Número 34-83 del Congreso de la República que incorpora al derecho interno la Convención de Naciones Unidas de 1951 y su Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados, define el concepto de refugiado y establece la normativa de acceso al procedimiento respectivo.

^x**Agx. 191-93:** Acuerdo Gubernativo Número 191-93, de fecha 29 de marzo de 1983, que desarrolla las disposiciones del procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado.

^{xi}**Agx. 383-2001:** Acuerdo Gubernativo Número 383-2001, de fecha 02 de octubre de 2001, que contiene el Reglamento para la Protección y Determinación del Estatus de Refugiado en el Territorio del Estado de Guatemala.

^{xii}**Postura Corporal:** Debe colocarse frente al NNA víctima, a una distancia prudencial que no transmita la sensación de amenaza o intimidación, ni la idea de alejamiento o desinterés. Mantiene una postura erguida que transmita al NNA víctima una sensación de seguridad. No debe sentarse detrás de un escritorio o mobiliario que represente una barrera entre él/ella y el NNA víctima. Muestra interés asintiendo con la cabeza o con una leve sonrisa, según corresponda en el contexto de lo relatado por la víctima. Controla su cuerpo: Modera el movimiento de sus manos y se abstiene de golpear la mesa con los dedos o de agitar su pierna o pies, ya que estas acciones transmiten la sensación de ansiedad, cansancio, desinterés o aburrimiento. Tampoco cruzará los brazos, ya que esto denota distanciamiento o desapego y ¿Se abstendrá de ver constantemente el reloj.

^{xiii}**Actitud responsable y respetuosa:** Implica disposición de escuchar al NNA víctima, respetándole en todo momento, sin manifestar ningún gesto que pueda ser interpretado como rechazo. Demostrando respeto y sin discriminar a la víctima por razón de su género, origen étnico, procedencia o nacionalidad, posición social, actividad laboral. Anima la comunicación. Contribuye a que el NNA víctima no se considere culpable. Guarda sus comentarios negativos sobre la familia de la víctima o de los tratantes. Se abstiene de relatar otras experiencias, para evitar que el NNA víctima sienta que se le resta importancia a su historia personal. Se debe demostrar comprensión frente a lo que escucha, no se alarma ni sobresalta. Identifica y apoya la satisfacción de las necesidades primarias del NNA víctima sin generar sobreprotección ni dominación.

^{xiv}**Lenguaje comprensible:** Significa utilizar un lenguaje claro, sencillo y adecuado a la edad y nivel de comprensión del NNA víctima, utilizar expresiones de cortesía, habla calmadamente, pero con fluidez normal. Utilizando un volumen adecuado de voz, evitando el uso de gritos o de susurros y sin utilizar expresiones vulgares ni obscenas. No se debe hacer bromas ni comentarios despreciativos.

^{xv}**Confidencialidad de la Información:** La información proporcionada por el NNA víctima será utilizada exclusivamente por el Equipo Multidisciplinario de la Institución Abrigante: Doctoras/es, Psicólogas/os, Trabajadoras/es Sociales, Educadoras/es. Podrá ser de conocimiento de los y las funcionarias o delegadas de las instituciones públicas y organizaciones sociales que participen en el proceso de atención integral de la víctima, para tener acceso a su historial y no revictimizarla preguntándole nuevamente las mismas cosas. Se le debe asegurar a la víctima que en ningún caso se suministrará su información a terceras personas ni a los medios de comunicación.

^{xvi}**Medidas de Protección definitivas:** Para poder dictar estas medidas, el/la juez/a debe agotar la investigación del caso concreto, escuchar a los interesados, principalmente al niño o niña afectados y a las instituciones llamadas por la ley para intervenir en este proceso.

Una vez recibidas las pruebas en la audiencia oral y reservada, el juez resolverá sobre la existencia o no de una amenaza o violación de un derecho humano de la niñez y fijará un plazo límite para que dicha situación se modifique, puede dictar las medidas que sean necesarias para este fin.

Vencido el plazo, si las obligaciones no se cumplieron, deberá el juez certificar lo conducente al Ministerio Público para los efectos de la persecución penal correspondiente, por el incumplimiento de la resolución judicial y por los hechos delictivos que se desprendan de esta acción.

El juez debe ser cuidadoso al dictar una medida definitiva, procurando que ésta sea la más adecuada según la ley, para la solución del conflicto social que se le presenta. Para ser válida debe ser la menos perjudicial para el niño o niña afectada y ser la más adecuada para asegurar la restauración del derecho violado o el cese de la amenaza. Puede consistir en obligaciones de hacer, dejar de hacer o no hacer; su control estará a cargo del mismo juez que la dictó, pero éste puede designar a otra persona o autoridad para que le dé seguimiento y monitoreo.

^{xvii}**Análisis del Contexto:** La víctima está...

Restringido en su libre locomoción, en su relacionamiento y comunicación con sus familiares y otras personas, confinado a un lugar o vive en condiciones de hacinamiento, bajo medidas extremas de seguridad en el establecimiento (*barrotes en ventanas, puertas aseguradas, ubicación aislada, vigilancia electrónica, con escolta y/o vigilada en lugares públicos*). O bien obligado a realizar acciones lesivas a su integridad física y sometido a condiciones de explotación, siendo éstas: prostitución ajena, explotación sexual, explotación laboral, trabajos o servicios forzados, mendicidad, servidumbre, prácticas análogas a la esclavitud, reclutamiento para grupos delictivos organizados, pornografía, embarazo forzado, matrimonio forzado o servil.

^{xviii} **Elementos Constitutivos del Delito de Trata de Personas:** Constituye delito de trata de personas la captación, el transporte, traslado, retención, acogida o recepción de una o más personas con fines de explotación y se definen a continuación:

- **Captación:** la víctima ha sido separada de su entorno familiar y comunitario, ya sea por el uso de la fuerza, la coacción, la sustracción *–rpto–*, el engaño, o por la concesión de pagos o beneficios a familiares a cambio de disponer de la persona como si fuera un objeto.
- **Transporte y Traslado:** la víctima es llevada de un lugar a otro *–ya sea dentro del país o a través de fronteras internacionales–* por otras personas o grupos, para someterle a una condición de explotación.
- **Retención:** la víctima está retenida en contra de su voluntad, teniendo restringida su libre locomoción, así como relacionamiento y comunicación con sus familiares u otras personas fuera del contexto de las actividades de explotación a las que se vea sometida.
- **Acogida y Recepción:** la víctima es alojada temporalmente en condiciones de hacinamiento mientras dure su traslado al lugar de destino. Se habrá realizado la recepción como la víctima llegue al lugar de destino y sea sometido a condiciones de explotación.

^{xix} **Empatía:** Capacidad para establecer afinidad con la víctima y mostrar interés en la problemática de la víctima. Sin embargo se debe prevenir la sobreidentificación y la sobreprotección. Facilita lograr que la víctima encuentre en la entrevistadora a una persona que escucha.

^{xx} **Madurez Emocional:** Implica evaluar la situación con imparcialidad y a partir de un enfoque de derechos. Mantener el control de sus emociones, reflejar una sensación de calma, seguridad, serenidad, estabilidad y accesibilidad mientras se proporciona apoyo a la víctima. Manejando la situación en momentos en que las actitudes de la víctima puedan ser impredecibles.

^{xxi} **Escucha Activa:** Anima a la víctima a expresarse libremente. Hablando poco, sin acaparar la conversación, Tolerando el silencio y en espera que la víctima hable a su propio ritmo. No interrumpe la conversación, el relato o el llanto.

^{xxii} **Dcx. 34-83:** Decreto Número 34-83 del Congreso de la República que incorpora al derecho interno la Convención de Naciones Unidas de 1951 y su Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados, define el concepto de refugiado y establece la normativa de acceso al procedimiento respectivo.

^{xxiii} **Agx. 191-93:** Acuerdo Gubernativo Número 191-93, de fecha 29 de marzo de 1983, que desarrolla las disposiciones del procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado.

^{xxiv} **Agx. 383-2001:** Acuerdo Gubernativo Número 383-2001, de fecha 02 de octubre de 2001, que contiene el Reglamento para la Protección y Determinación del Estatus de Refugiado en el Territorio del Estado de Guatemala.

^{xxv} **Instituciones Referentes:** Policía Nacional Civil -PNC-; Oficina de Atención a la Víctima / Oficina de Atención Permanente del Ministerio Público –MP-; Dirección General de Migración –DGM-, del Ministerio de Gobernación; Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios –DIGRACOM-, del Ministerio de Relaciones Exteriores; Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas –SVET-; Secretaría de Bienestar Social –SBS- (en los casos en que no sea ésta la Institución Abrigante); Procuraduría de los Derechos Humanos –PDH-; Procuraduría General de la Nación –PGN- y cualquier otra institución vinculada con el abordaje de la temática de trata de personas.

^{xxvi} **Postura Corporal:** Debe colocarse frente a la víctima, a una distancia prudencial que no transmita la sensación de amenaza o intimidación, ni la idea de alejamiento o desinterés. Mantiene una postura erguida que transmita a la víctima una sensación de seguridad. No debe sentarse detrás de un escritorio o mobiliario que represente una barrera entre él/ella y la víctima. Muestra interés asintiendo con la cabeza o con una leve sonrisa, según corresponda en el contexto de lo relatado por la víctima. Controla su cuerpo: Modera el movimiento de sus manos y se abstiene de golpear la mesa con los dedos o de agitar su pierna o pies, ya que estas acciones transmiten la sensación de ansiedad, cansancio, desinterés o aburrimiento. Tampoco cruzará los brazos, ya que esto denota distanciamiento o desapego y ¿Se abstendrá de ver constantemente el reloj.

^{xxvii} **Actitud responsable y respetuosa:** Implica disposición de escuchar a la víctima, respetándole en todo momento, sin manifestar ningún gesto que pueda ser interpretado como rechazo. Demostrando respeto y sin discriminar a la víctima por razón de su género, origen étnico, procedencia o nacionalidad, posición social, actividad laboral. Anima la comunicación. Contribuye a que la víctima no se considere culpable. Guarda sus comentarios negativos sobre la familia de la víctima o de los tratantes. Se abstiene de relatar otras experiencias, para evitar que la víctima sienta que se le resta importancia a su historia personal. Se debe demostrar comprensión frente a lo que escucha, no se alarma ni sobresalta. Identifica y apoya la satisfacción de las necesidades primarias de la víctima sin generar sobreprotección ni dominación.

^{xxviii} **Lenguaje comprensible:** Significa utilizar un lenguaje claro, sencillo y adecuado a la edad y nivel de comprensión de la víctima, utilizar expresiones de cortesía, habla calmadamente, pero con fluidez normal. Utilizando un volumen adecuado de voz, evitando el uso de gritos o de susurros y sin utilizar expresiones vulgares ni obscenas. No se debe hacer bromas ni comentarios despreciativos.

^{xxix} **Confidencialidad de la Información:** La información proporcionada la víctima será utilizada exclusivamente por el Equipo Multidisciplinario de la Institución Abrigante: Doctoras/es, Psicólogas/os, Trabajadoras/es Sociales, Educadoras/es. Podrá ser de conocimiento de los y las funcionarias o delegadas de las instituciones públicas y organizaciones sociales que participen en el proceso de atención integral de la víctima, para tener acceso a su historial y no revictimizarla preguntándole nuevamente las mismas cosas. Se le debe asegurar a la víctima que en ningún caso se suministrará su información a terceras personas ni a los medios de comunicación.

^{xxx} **Investigación de la Situación Familiar:** Es relevante conocer el contexto social y el entorno más próximo de la víctima de trata de personas, su familia; esta investigación se realizará a través de visitas domiciliarias y entrevistas, con la finalidad de identificar a los miembros del grupo familiar –familia nuclear y/o su familia ampliada-, conocer y analizar su estructuración, la situación socioeconómica y la dinámica familiar.

En este último aspecto se debe establecer el contexto en el que se encuentra inserto el grupo familiar, la trama de sus relaciones familiares, nivel de funcionalidad o disfuncionalidad, a fin de determinar si su hogar representa un ámbito de contención; o más bien, representa un factor de expulsión y riesgo para la víctima.

Especialmente se deberá establecer si la persona víctima de trata tiene hijos, sus nombres y edades, así como determinar en dónde se encuentran y a cargo de quien están, también se le solicitarán datos de contacto de las personas que se encargan del cuidado de sus hijos (dirección, teléfono, lugar de trabajo; los cuales en caso de ser necesario servirán para coordinar el rescate de sus hijos/hijas).

Se le solicitará proporcione datos de los familiares, amigos o vecinos de confianza con los que se pueda realizar la investigación de la situación familiar y comunitaria.

La elaboración y reproducción de este material
fueron realizadas con apoyo técnico y financiero de
La Secretaría Contra Violencia Sexual, la Explotación y Trata de Personas -SVET-





Guatemala, 2011