



ACUERDO NÚMERO PDH-070-2022

EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto número 54-86 del Congreso de la República y su reforma, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, el Procurador es un Comisionado del Congreso de la República para la Defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, así como en los tratados y convenios internacionales aceptados y ratificados por Guatemala, y que su actuación no está supeditada a Organismo, Institución o funcionario alguno, debiendo actuar con absoluta independencia.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 14, literal k) del Decreto 54-86 del Congreso de la República y su reforma, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, el Procurador tiene la función de organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos y regular su funcionamiento interno, el Acuerdo número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, establece los niveles de organización y funcionamiento de las Unidades institucionales.

CONSIDERANDO

Que conforme a la solicitud realizada mediante la referencia DPGI-MEM-0142-30-Mar-2022/JAMG/ed de fecha 30 de marzo de 2022, de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y la Auxiliatura Guatemala Central, trasladan para su aprobación el Manual de Procedimientos del Protocolo de Atención Victimológica, siendo procedente emitir la normativa correspondiente para su implementación y efectos legales.

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

POR TANTO:

Con base en lo considerado, los artículos: 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 8, 13 y 14 de Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; Acuerdo Número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos y su modificación, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo Número SG-098-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos; Acuerdo Número PDH-065-2022 del Procurador de los Derechos Humanos.

ACUERDA:

APROBAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN VICTIMOLÓGICA

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN VICTIMOLÓGICA**, elaborado por la Auxiliatura Guatemala Central y Revisado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

ARTÍCULO 2. APROBACIÓN. Se aprueba el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN VICTIMOLÓGICA** que consta de diecisiete (17) hojas útiles únicamente en su lado anverso que se adjuntan y forman parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 3. ACCIONES ADMINISTRATIVAS. Queda a cargo de la Auxiliatura Guatemala Central la realización de todas las acciones, que en materia de su competencia, sean necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 4. IMPLEMENTACIÓN. La implementación del presente Acuerdo, será de manera progresiva conforme las condiciones presupuestarias, financieras, administrativas, tecnológicas y de personal, debiéndose adaptar la normativa e instrumentos técnicos de la Procuraduría de los Derechos Humanos a lo contenido en éste.



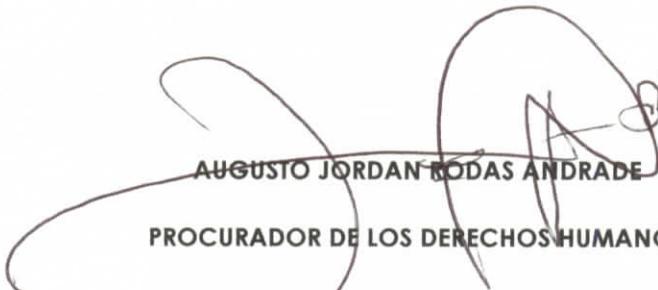
Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

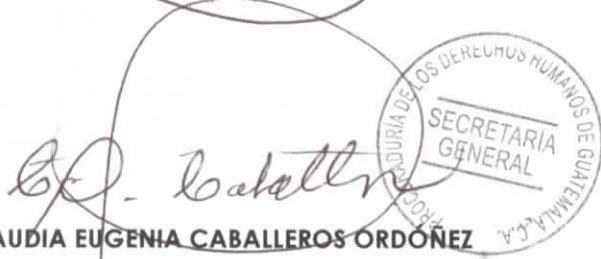


ARTÍCULO 5. CASOS NO PREVISTOS. Los casos no contemplados en este Acuerdo y las dudas respecto a su interpretación y aplicación serán resueltos por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA. El presente Acuerdo cobra vigencia el siete de abril de dos mil veintidós. Comuníquese a todas las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos por los medios internos que posea la Institución para los efectos legales correspondientes.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el seis de abril de dos mil veintidós.


AUGUSTO JORDAN RODAS ANDRADE
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS



CLAUDIA EUGENIA CABALLEROS ORDÓÑEZ
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS




PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Jordan Rodas Andrade
los Derechos Humanos

Manual de Procedimientos del Protocolo de Atención Victimológica

2022 |

CUADRO DE APROBACIÓN:

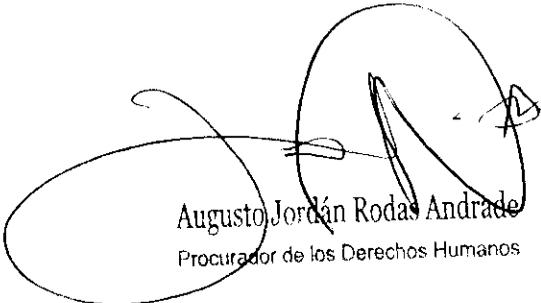
Documento		Versión	1
Manual de Procedimientos del Protocolo de Atención Victimológica		No. Páginas	15
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha	Febrero-Marzo 2022	Marzo 2022	Marzo 2022
Área Responsable	Auxiliatura Guatemala Central	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador/a de los Derechos Humanos
Firma	 Lic. Saúl Estuardo Orellana Rodríguez Auxiliar Guatemala Central Procuraduría de los Derechos Humanos	 José Antonio Migoya Gracias Director de Planificación y Gestión Institucional PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	 Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos

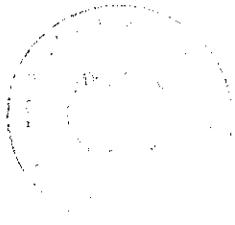
AUXILIATURA GUATEMALA CENTRAL

I. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en las atribuciones de el/la Procurador/a de Derechos Humanos contempladas en los artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto No. 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, así como del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador/a de los Derechos Humanos No. SG-84-2020 y sus reformas; el Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador/a de los Derechos Humanos No. SG-98-2020; se presenta el Manual de Procedimientos referente al Protocolo de Atención Victimológica de la Auxiliatura Guatemala Central para aplicación de las personas trabajadoras de dicha Auxiliatura y Unidades que conforman la misma, asimismo como herramienta administrativa de consulta.

La vigencia del presente Manual será a partir de lo establecido en el Acuerdo de Aprobación del Procurador/a de los Derechos Humanos, el cual será revisado y actualizado por lo menos una vez al año y/o de acuerdo con los requerimientos de las autoridades de la Institución.

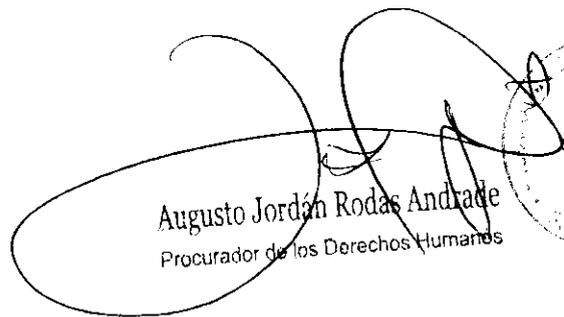

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

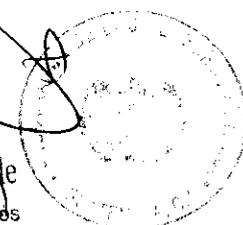


No.

Procedimientos de la Unidad

- 1 Intervención Inmediata en la Gestión de Denuncia
- 2 Atención en Casos de Crisis
- 2 Atención Psicosocial
- 3 Asistencia Técnica para Verificación e Investigación de la Denuncia


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



 <p>PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	Dirección de Investigación en Derechos Humanos	No. del Procedimiento 01
	Intervención inmediata en la gestión de denuncia	

Objetivo del Procedimiento:

Establecer la ruta a seguir para llevar a cabo la intervención inmediata en la gestión de denuncia, incluyendo la atención en crisis.

Unidades Involucradas:

Departamento de Atención y Análisis de Denuncias
Departamento de Atención Victimológica

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Art. 38, numeral 5:

Coordinar la actualización de registros institucionales y la presentación de informes que le sean requeridos.

Vinculación MOF:

Dirección de Auxiliaturas, literal c: Implementar los lineamientos y coordinar los procesos de mediación, intervención inmediata y de alto impacto para la toma de decisiones.

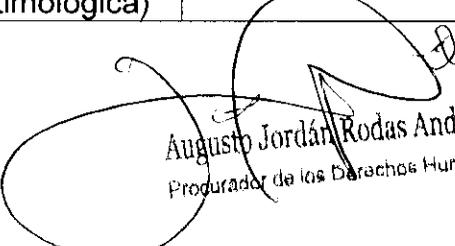
Departamento de Atención y Análisis de Denuncias, literal a: Recibir, registrar, analizar y gestionar las denuncias, así como realizar todas aquellas acciones necesarias para su tramitación o diligenciamiento.

Departamento de Atención y Análisis de Denuncias, literal g: Gestionar la atención victimológica a las personas que acuden a la Auxiliatura en los casos que sea necesario, según procedimientos establecidos.

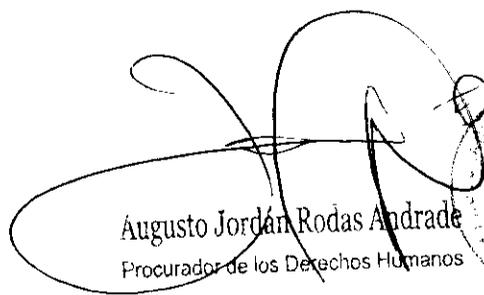
Departamento de Atención Victimológica, literal a: Brindar atención inmediata y especializada con enfoque victimológico, durante la gestión de la denuncia cuando sea necesario o requerido.

Descripción de Actividades

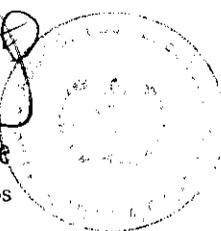
Jefe/a de Departamento (Depto. de Atención y Análisis de Denuncias/ otras Unidades de Investigación)	Solicitar al Departamento de Atención Victimológica el apoyo para atender a la/las persona (s) o víctima (s), informando los antecedentes para la adecuada atención a la persona denunciante o víctima.
Jefe/a de Departamento de Atención Victimológica	Asignar a Psicólogo/a para brindar la atención especializada a denunciante o víctima.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Realizar acciones de acuerdo a ruta de intervención inmediata y atención de crisis.


 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos

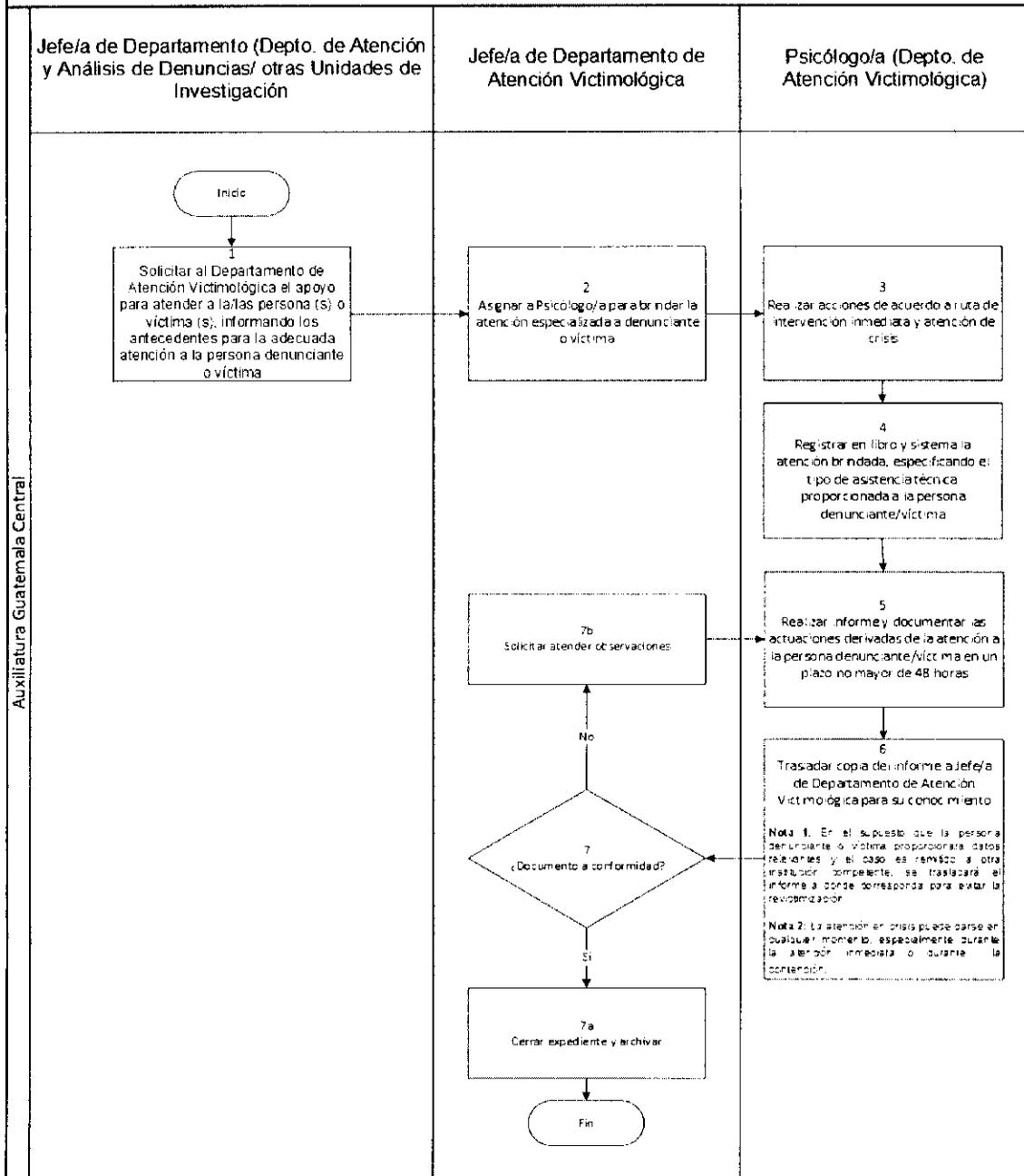
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Registrar en libro y sistema la atención brindada, especificando el tipo de asistencia técnica proporcionada a la persona denunciante/víctima.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Realizar informe y documentar las actuaciones derivadas de la atención a la persona denunciante/víctima en un plazo no mayor de 48 horas.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	<p>Trasladar copia del informe a Jefe/a de Departamento de Atención Victimológica para su conocimiento.</p> <p>Nota 1: En el supuesto que la persona denunciante o víctima proporcionara datos relevantes y el caso es remitido a otra institución competente, se trasladará el informe a donde corresponda para evitar la revictimización.</p> <p>Nota 2: La atención en crisis puede darse en cualquier momento, especialmente durante la atención inmediata o durante la contención.</p>
Jefe/a de Departamento (Departamento de Atención Victimológica)	<p>Revisar el informe elaborado por el/la Psicólogo/a. ¿Documento a conformidad?</p> <p>a) Si está a conformidad. Cerrar expediente y archivar. Fin del proceso.</p> <p>b) Si no está a conformidad. Solicitar atender observaciones. Vuelve a paso 6.</p>
	Fin del Proceso



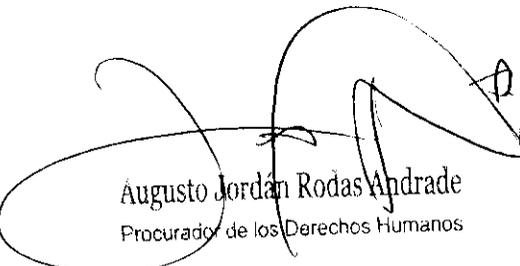
 Augusto Jordán Rodas Andrade

 Procurador de los Derechos Humanos
 

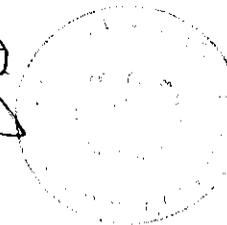
Intervención Inmediata en la gestión de denuncia



Auxiliatura Guatemala Central



Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos



	Dirección de Investigación en Derechos Humanos	No. del Procedimiento
	Atención en Casos de Crisis	

Objetivo del Procedimiento:
 Establecer la ruta y procedimiento a seguir para brindar atención personalizada en casos de crisis a la persona denunciante/víctima.

Unidades Involucradas:
 Departamento de Atención y Análisis de Denuncias
 Departamento de Atención Victimológica

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-
 Art. 38, numeral 5:
 Coordinar la actualización de registros institucionales y la presentación de informes que le sean requeridos.

Vinculación MOF:
Dirección de Auxiliaturas, literal c: Implementar los lineamientos y coordinar los procesos de mediación, intervención inmediata y de alto impacto para la toma de decisiones.

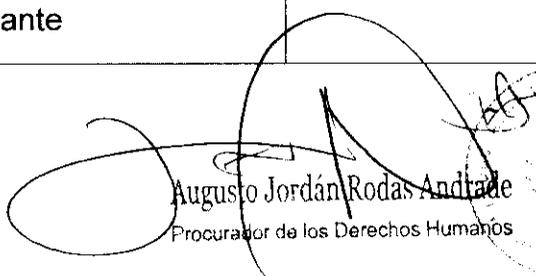
Departamento de Atención y Análisis de Denuncias, literal a: Recibir, registrar, analizar y gestionar las denuncias, así como realizar todas aquellas acciones necesarias para su tramitación o diligenciamiento.

Departamento de Atención y Análisis de Denuncias, literal g: Gestionar la atención victimológica a las personas que acuden a la Auxiliatura en los casos que sea necesario, según procedimientos establecidos.

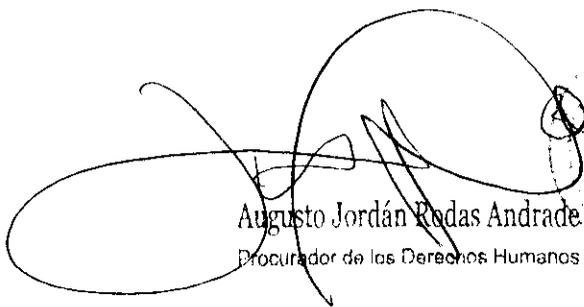
Departamento de Atención Victimológica, literal a: Brindar atención inmediata y especializada con enfoque victimológico, durante la gestión de la denuncia cuando sea necesario o requerido.

Descripción de Actividades

Departamento de Atención y Análisis de Denuncia /Unidad solicitante	Solicitar al Departamento de Atención Victimológica apoyo para casos que requieran atención por crisis.
---	---

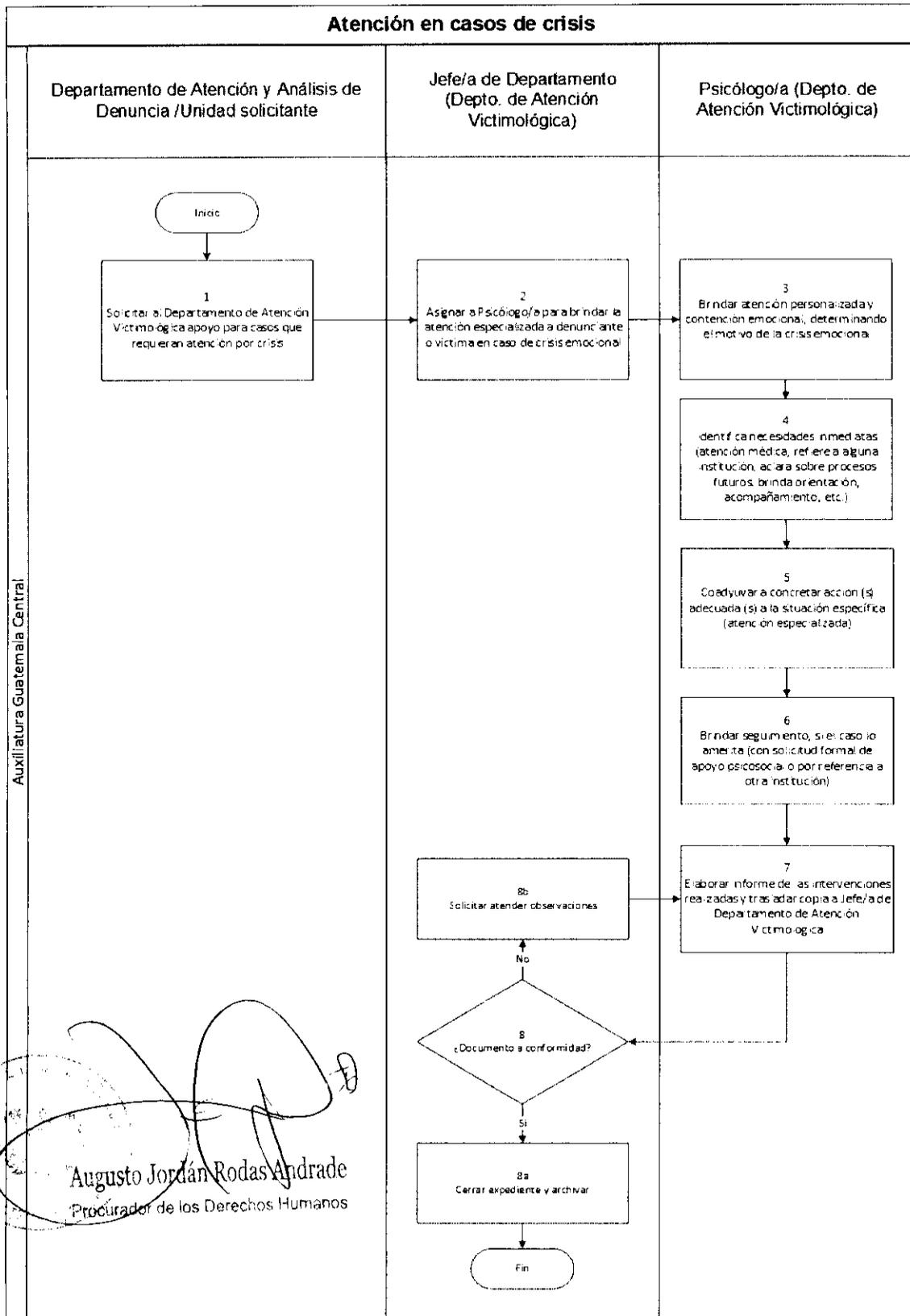

 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos

Jefe/a de Departamento de Atención Victimológica	Asignar a Psicólogo/a para brindar la atención especializada a denunciante o víctima en caso de crisis emocional.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Brindar atención personalizada y contención emocional, determinando el motivo de la crisis emocional.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Identifica necesidades inmediatas (atención médica, refiere a alguna institución, aclara sobre procesos futuros. brinda orientación, acompañamiento, etc.).
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Coadyuvar a concretar acción (s) adecuada (s) a la situación específica (atención especializada).
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Brindar seguimiento, si el caso lo amerita (con solicitud formal de apoyo psicosocial o por referencia a otra institución).
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Elaborar informe de las intervenciones realizadas y trasladar copia a Jefe/a de Departamento de Atención Victimológica.
Jefe/a de Departamento (Departamento de Atención Victimológica)	Revisar el informe elaborado por el/la Psicólogo/a. ¿Documento a conformidad? a) Si está a conformidad. Cerrar expediente y archivar. Fin del proceso. b) Si no está a conformidad. Solicitar atender observaciones. Vuelve a paso 7.
	Fin del Proceso



 Augusto Jordán Rodas Andrade
 

 Procurador de los Derechos Humanos



	Dirección de Investigación en Derechos Humanos	No. del Procedimiento
	Atención Psicosocial	

Objetivo del Procedimiento:
 Establecer la ruta y procedimiento a seguir para brindar atención personalizada en casos de crisis a la persona denunciante/víctima.

Unidades Involucradas:
 Departamento de Atención y Análisis de Denuncias
 Departamento de Atención Víctimológica

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Art. 38, numeral 5:
 Coordinar la actualización de registros institucionales y la presentación de informes que le sean requeridos.

Vinculación MOF:

Dirección de Auxiliaturas, literal c: Implementar los lineamientos y coordinar los procesos de mediación, intervención inmediata y de alto impacto para la toma de decisiones.

Departamento de Atención y Análisis de Denuncias, literal a: Recibir, registrar, analizar y gestionar las denuncias, así como realizar todas aquellas acciones necesarias para su tramitación o diligenciamiento.

Departamento de Atención y Análisis de Denuncias, literal g: Gestionar la atención victimológica a las personas que acuden a la Auxiliatura en los casos que sea necesario, según procedimientos establecidos.

Departamento de Atención Víctimológica, literal a: Brindar atención inmediata y especializada con enfoque victimológico, durante la gestión de la denuncia cuando sea necesario o requerido.

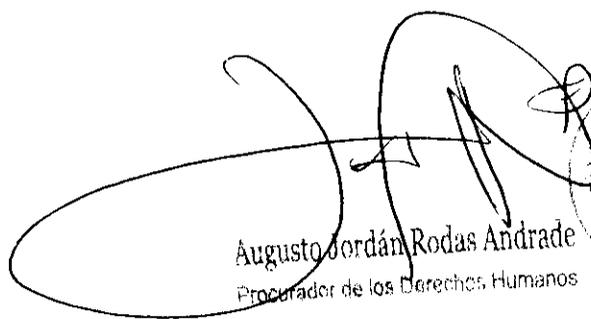
Descripción de Actividades

Jefe/a de Departamento (Depto. de Atención y Análisis de Denuncias/ otras Unidades de Investigación	Solicitar apoyo para la atención psicosocial, trasladando información de la persona denunciante o víctima o de contacto.
---	--



 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos

Jefe/a de Departamento de Atención Victimológica	Asignar a Psicólogo/a para brindar la atención especializada a denunciante o víctima.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	<p>Dar seguimiento al caso de la persona denunciante/víctima realizando acciones referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contactar a persona denunciante/víctima • Entrevista • Terapia • Otras acciones que requiera el expediente.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Abrir un expediente clínico para registrar las acciones o intervenciones realizadas a la persona denunciante/víctima.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Proceder a realizar un informe de la actuación, registrando datos de cada sesión, llamadas telefónicas, materiales, entre otros datos funcionales para el expediente.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Trasladar copia del informe a Jefe/a de Departamento de Atención Victimológica para su conocimiento.
Jefe/a de Departamento (Departamento de Atención Victimológica)	<p>Revisar el informe elaborado por el/la Psicólogo/a. ¿Documento a conformidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si está a conformidad. Cerrar expediente y archivar. Fin del proceso. b) Si no está a conformidad. Solicitar atender observaciones. Vuelve a paso 6.
	Fin del Proceso


 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos

	Dirección de Investigación en Derechos Humanos	No. del Procedimiento
		04
Asistencia Técnica para verificación e investigación de la denuncia		

Objetivo del Procedimiento:

Brindar asistencia técnica en la verificación e investigación de la denuncia.

Unidades Involucradas:

Auxiliatura Guatemala Central
 Departamento de Atención y Análisis de Denuncias
 Departamento de Atención Victimológica

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Art. 38, numeral 5:

Coordinar la actualización de registros institucionales y la presentación de informes que le sean requeridos.

Vinculación MOF:

Dirección de Auxiliaturas, literal c: Implementar los lineamientos y coordinar los procesos de mediación, intervención inmediata y de alto impacto para la toma de decisiones.

Auxiliatura Guatemala Central, literal a: Registrar y gestionar las denuncias según los procedimientos y rutas establecidas, que por cualquier medio ingresen, se trasladen o tengan conocimiento de oficio, así como realizar todas aquellas acciones necesarias para su tramitación o diligenciamiento.

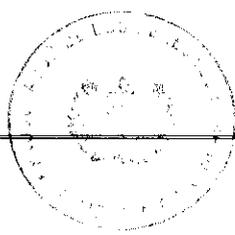
Auxiliatura Guatemala Central, literal e: Realizar las acciones y actuaciones necesarias para la defensa de los Derechos Humanos.

Departamento de Atención y Análisis de Denuncias, literal a: Recibir, registrar, analizar y gestionar las denuncias, así como realizar todas aquellas acciones necesarias para su tramitación o diligenciamiento.

Departamento de Atención y Análisis de Denuncias, literal g: Gestionar la atención victimológica a las personas que acuden a la Auxiliatura en los casos que sea necesario, según procedimientos establecidos.

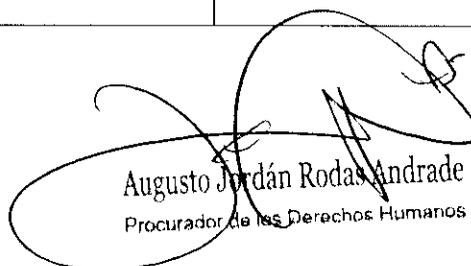
Departamento de Atención Victimológica, literal a: Brindar atención inmediata y especializada con enfoque victimológico, durante la gestión de la denuncia cuando sea necesario o requerido.


 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos

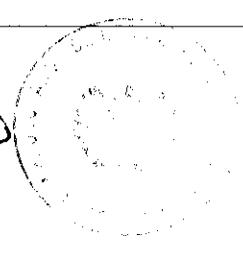


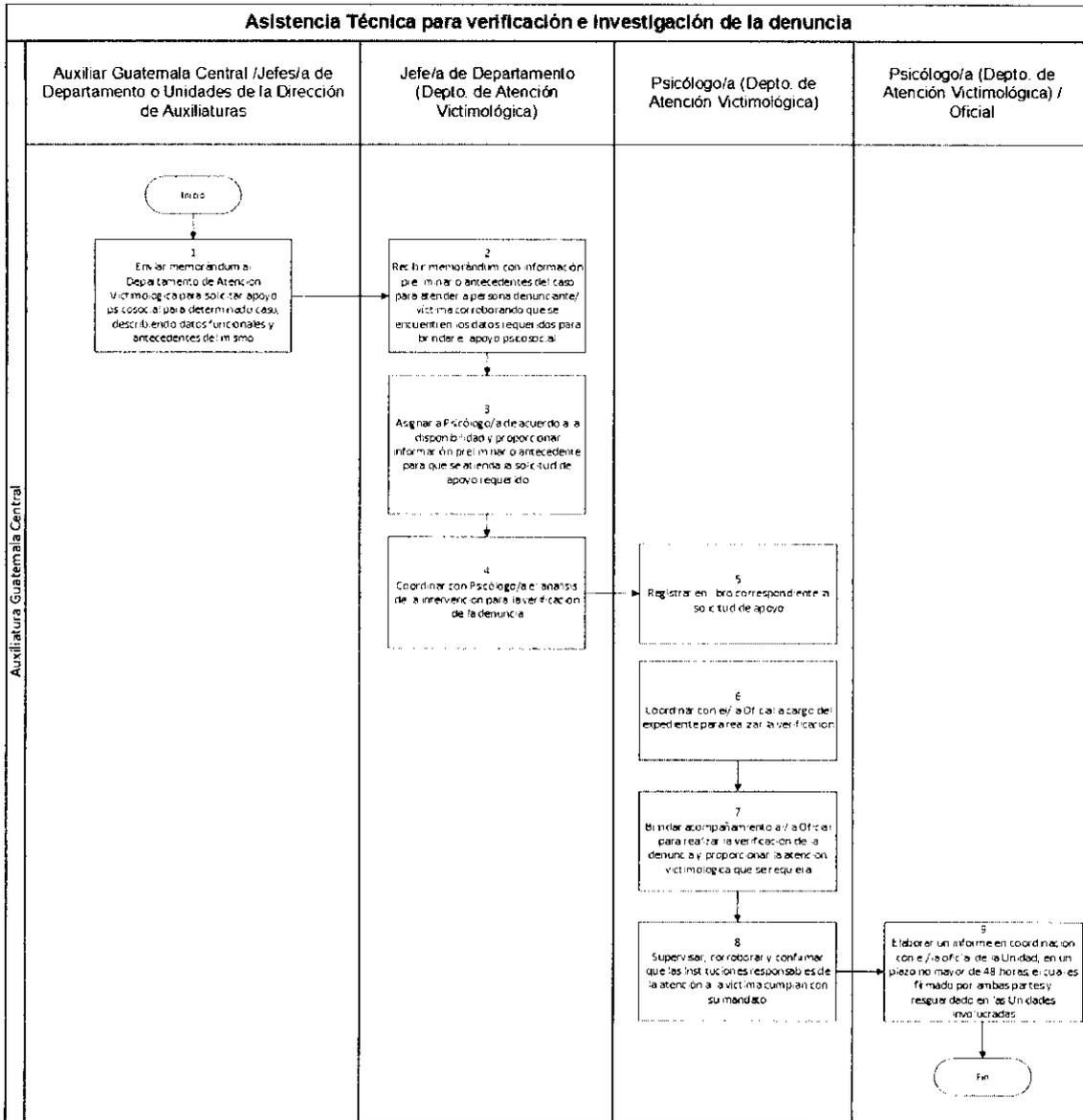
Descripción de Actividades

Auxiliar Guatemala Central /Jefes/a de Departamento o Unidades de la Dirección de Auxiliaturas	Enviar memorándum al Departamento de Atención Victimológica para solicitar apoyo psicosocial para determinado caso, describiendo datos funcionales y antecedentes del mismo.
Jefe/a de Departamento (Departamento de Atención Victimológica)	Recibir memorándum con información preliminar o antecedentes del caso para atender a persona denunciante/víctima corroborando que se encuentren los datos requeridos para brindar el apoyo psicosocial.
Jefe/a de Departamento (Departamento de Atención Victimológica)	Asignar a Psicólogo/a de acuerdo a la disponibilidad y proporcionar información preliminar o antecedente para que se atienda la solicitud de apoyo requerido.
Jefe/a de Departamento (Departamento de Atención Victimológica)	Coordinar con Psicólogo/a el análisis de la intervención para la verificación de la denuncia.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Registrar en libro correspondiente la solicitud de apoyo.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Coordinar con el/la Oficial a cargo del expediente para realizar la verificación.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Brindar acompañamiento al/la Oficial para realizar la verificación de la denuncia y proporcionar la atención victimológica que se requiera.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)	Supervisar, corroborar y confirmar que las Instituciones responsables de la atención a la víctima cumplan con su mandato.
Psicólogo/a (Departamento de Atención Victimológica)/ Oficial	Elaborar un informe en coordinación con el/la oficial de la Unidad, en un plazo no mayor de 48 horas, el cual es firmado por ambas partes y resguardado en las Unidades involucradas.
	Fin del Proceso

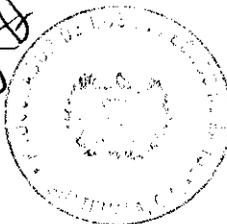


 Augusto Jordán Rodas Andrade

 Procurador de los Derechos Humanos
 




 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos





 12 avenida, 12-54, zona 1
Guatemala, Ciudad, C.A.
 (502) 2424 1717
 pdh@pdh.org.gt
 www.pdh.org.gt

Denuncias al:

 **1555**

    @PDHgt