



## Procurador de los Derechos Humanos

**ACUERDO NÚMERO SG-066-2019**

### **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 conforme el artículo 14, literal k, del 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 y al artículo 8 del Acuerdo Número SG-116-2018 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, el Procurador de los Derechos Humanos tiene la función de organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos así como regular su funcionamiento interno.

#### **CONSIDERANDO**

Que con fecha diecisiete de mayo de dos mil diecinueve se emitió el Acuerdo SG-061-2019 del Procurador de los Derechos Humanos que acordó **LA APROBACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A CASOS DE TRATA DE PERSONAS**, luego de dicha aprobación se percibió errores involuntarios de diagramación, en el protocolo, que impiden cumplir con el fin para el que fue creado y en aras de velar por el mejoramiento del funcionamiento de la Institución, se hace necesario derogar dicho Acuerdo y emitir uno nuevo aprobando el protocolo que se apega a los intereses reales de la Institución y de la protección de los Derechos Humanos.





## Procurador de los Derechos Humanos

### CONSIDERANDO:

Que siempre bajo el interés de dar seguimiento a las metodologías de implementación del Acuerdo Número SG-092-2018 del Procurador de los Derechos Humanos, donde acuerda la Aprobación de la Política Institucional para la Atención a Víctimas de Trata de Personas, en donde se establece que como segunda fase de implementación de dicha Política se aprobará un Protocolo para la Atención a Víctimas de Trata de Personas, con la finalidad de fortalecer las capacidades Institucionales en la atención, referencia, seguimiento, prevención, promoción, educación y supervisión en materia de trata de personas.

### POR TANTO:

Con base a lo considerado y en uso de las facultades que le confiere el artículo 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala, así como los Artículos 8, 13 y artículo 14 del Decreto 54-86 del Congreso de la República y sus reformas, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; los artículos 8, 9 numeral 13, artículos 18, 19, 20, artículo 21 numeral 5, artículos 98 y 99 del Acuerdo Número SG-116-2018 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos; Acuerdo Número SG-092-2018 del Procurador de los Derechos Humanos, en el cual acuerda la Aprobación de la Política Institucional para la Atención a Víctimas de Trata de Personas; y según los artículos 1 y 2 del Acuerdo Interno DRRHH 12-2019 Guatemala, 27 de mayo del año 2019 del Procurador de los Derechos Humanos.

### ACUERDA

#### LA APROBACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A CASOS DE TRATA DE PERSONAS

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** El presente Acuerdo tiene por objeto derogar el Acuerdo Número SG-061-2019 del Procurador de los Derechos Humanos que contiene la aprobación del protocolo para la atención a casos de trata de personas, que no cumple con lo fines para los que se creó, y por consiguiente, aprobar el Protocolo para la Atención a Casos de Trata de Personas elaborada en conjunto por la Defensoría de las Personas Víctimas de Trata, Dirección de Investigación en Derechos Humanos, Dirección Nacional de Auxiliaturas, Defensoría de los Pueblos Indígenas bajo la coordinación del Despacho del Procurador Adjunto I, incorporando las observaciones técnicas de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.



Miriam Catarina Roquel Chaves  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos



## Procurador de los Derechos Humanos

**ARTÍCULO 2. APROBACIÓN.** Se aprueba el PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A CASOS DE TRATA DE PERSONAS, el cual posee el visto bueno del Despacho del Procurador Adjunto I, Protocolo que consta de treinta y seis hojas anexas, útiles en ambos lados a excepción de: la primera, tercera, cuarta útiles únicamente en su anverso y la trigésima sexta útil únicamente en su lado reverso, que integran el presente Acuerdo.

**ARTÍCULO 3. DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS.** Queda a cargo del Procurador Adjunto I, o en su defecto de la persona que el Procurador de los Derechos Humanos designe, la coordinación con las Direcciones y/o unidades administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos para velar por la difusión, implementación y cumplimiento del Protocolo que por este Acuerdo se aprueba. Dicho Protocolo, será implementado de forma progresiva según las capacidades técnicas y/o financieras que posea la Institución.

**ARTÍCULO 4. DEROGATORIA.** Se deroga el Acuerdo Número SG-061-2019 del Procurador de los Derechos Humanos, de fecha diecisiete de mayo de dos mil diecinueve, que acordó **LA APROBACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A CASOS DE TRATA DE PERSONAS.**

**ARTÍCULO 5. VIGENCIA.** El presente Acuerdo cobra vigencia el treinta de mayo de dos mil diecinueve. Notifíquese a todas las Unidades Administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos por los medios internos que posee la Institución para lo que corresponda.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el veintiocho de mayo de dos mil diecinueve.



**PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS EN FUNCIONES**

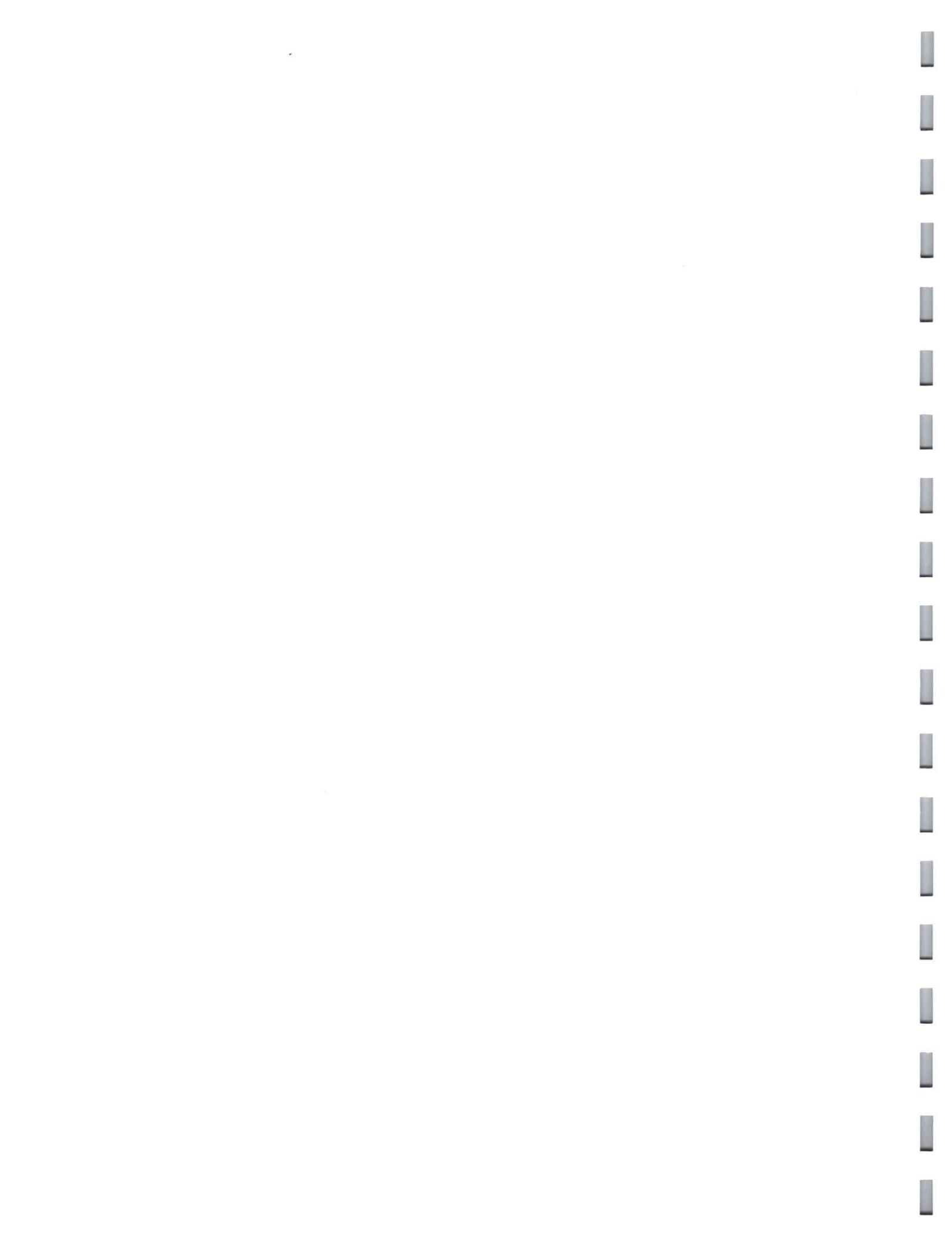


PROCURADOR DE LOS  
DERECHOS HUMANOS

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A CASOS DE TRATA DE PERSONAS

  
Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

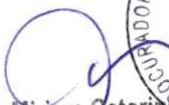






# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A CASOS DE TRATA DE PERSONAS

**Procuraduría de los Derechos Humanos**  
Mayo de 2019



**Miriam Catarina Roquel Chávez**  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

Augusto Jordán Rodas Andrade  
**Procurador de los Derechos Humanos**

Miriam Catarina Roquel Chávez  
**Procuradora Adjunta I**

Claudia Caterina Maselli Loaiza  
**Procuradora Adjunta II**

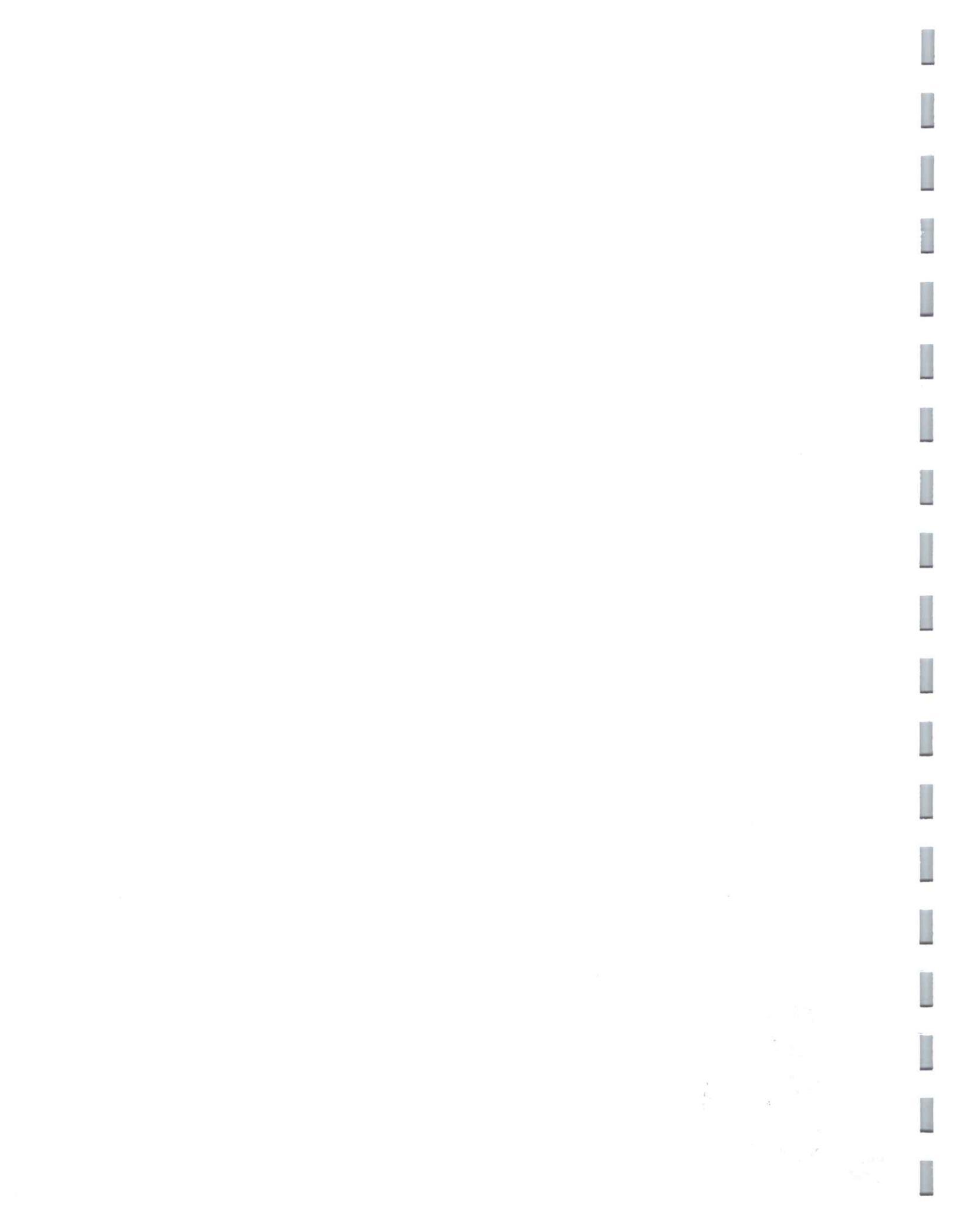
Claudia Lavinia Figueroa Perdomo  
**Secretaria General**

# Índice

SIGLAS Y ACRÓNIMOS	5
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>2. CÓMO IDENTIFICAR SI UNA DENUNCIA CORRESPONDE</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Verbos rectores</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Componentes de la trata</b>	<b>10</b>
<b>2.3. Algunas diferencias</b>	<b>11</b>
2.3.1 Diferencias entre trabajo forzado y explotación laboral	11
2.3.2. Relación entre migración y trata de personas	11
2.3.3. Diferencias entre trata de personas y tráfico ilícito de personas	12
<b>2.4. Indicadores de las modalidades en materia de trata</b>	<b>12</b>
2.4.1 Generales	13
2.4.2 Niños, niñas y adolescentes	14
2.4.3 Explotación sexual	15
2.4.4 Explotación en el trabajo doméstico	16
2.4.5 Explotación laboral	17
2.4.6 Mendicidad y delitos menores	18
<b>3. QUÉ HACER CUANDO SE DETECTA UN POSIBLE CASO DE TRATA</b>	<b>20</b>
<b>3.1. Primeros auxilios psicológicos</b>	<b>20</b>
<b>4. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN BASADOS EN LOS LINEAMIENTOS</b>	<b>22</b>
<b>5. GLOSARIO</b>	<b>50</b>
<b>6. CUADRO DE APROBACIÓN</b>	<b>61</b>
<b>7. ANEXOS</b>	<b>62</b>
<b>7.1. Guía para la realización de la visita domiciliaria a sobrevivientes víctimas de trata</b>	<b>62</b>
<b>7.2. Ficha social de la visita domiciliaria a sobreviviente víctima de trata</b>	<b>63</b>



**Miriam Catarina Roquel Chávez**  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

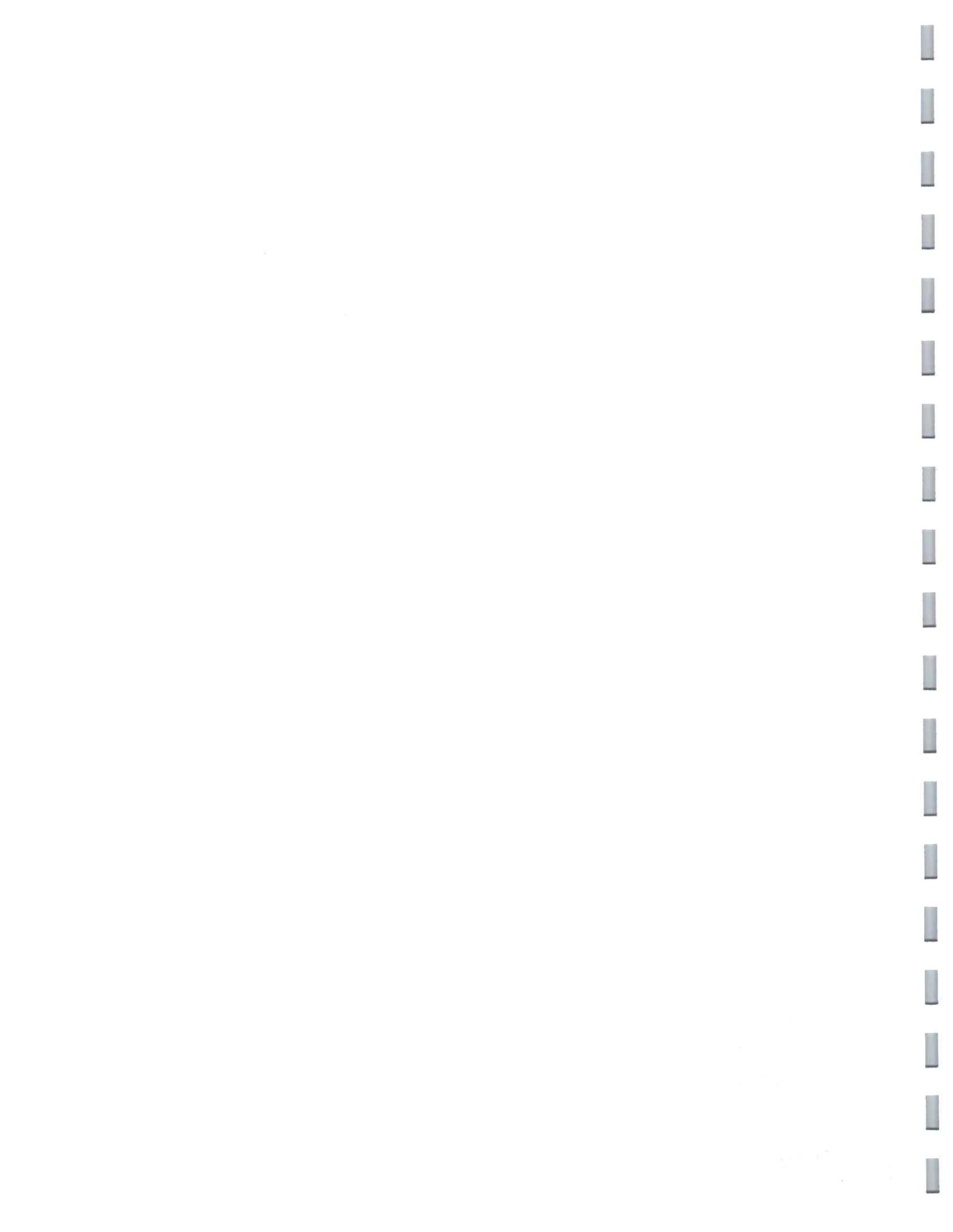


## Siglas y acrónimos

ACNUR	Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
EBDH	Enfoque Basado en Derechos Humanos
FIO	Federación Iberoamericana de Ombudsman
Ley VET	Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas
LGBTIQ	Lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queer
NNA	Niñas, niños y adolescentes
OEA	Organización de Estados Americanos
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de Naciones Unidas
PDH	Procuraduría de los Derechos Humanos
SGD	Sistema de Gestión de Denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos
SGC	Sistema de Gestión de Casos
SVET	Secretaría contra la violencia sexual, explotación y trata de personas
UNICEF	Fondo de Naciones Unidas para la Infancia
UNODC	Oficina de Naciones Unidas contra la droga y el delito



Miriam Catania Roquel Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos



# 1. Introducción

La trata de personas constituye el peor crimen social del siglo XXI. Sus perpetradores cometen las más crueles vejaciones contra millones de personas en todo el mundo, mientras sus víctimas se ven despojadas de su libertad, de sus proyectos y de sus capacidades para realizarlos. Así, la persistencia de este crimen en una sociedad evidencia no solo la desprotección de las personas ante múltiples abusos y tratos degradantes, sino también una crisis de valores y prioridades sociales. Este fenómeno lamentable también comprende el comercio ilegal de personas con propósitos de esclavitud reproductiva, explotación sexual, trabajos forzados, extracción de órganos o cualquier forma moderna de esclavitud. Es un delito internacional de lesa humanidad y viola los derechos humanos; también se le denomina la esclavitud del siglo XXI<sup>1</sup>.

Según la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), el comercio ilegal que realiza el crimen organizado suma ganancias anuales de más de US\$2 billones. Esta cifra equivale a un 3.6 % de todo lo que produce y consume el planeta en un año, o en clave latinoamericana, a cuatro veces el PIB de Argentina o casi diez veces el de Colombia, dos países de ingreso medio alto en el plano mundial<sup>2</sup>.

El informe más reciente del Foro Económico Mundial (también conocido como Foro de Davos) llega a una estimación menor—más de US\$1 billón—y se basa en una investigación de 2011 del Global Financial Integrity (GFI), un centro de investigaciones de Washington, el cual presenta que el tráfico humano (US\$31.600 millones) ocupa el tercer lugar entre las cinco actividades del crimen organizado que recaudan más dinero en el mundo<sup>3</sup>.

Se estima que en Guatemala hay aproximadamente 48,600 víctimas directas de trata de personas con fines de explotación sexual, y que las ganancias ilícitas generadas por este delito alcanzan los 12,300 millones de quetzales, lo que equivale al 2.7 % del Producto Interno Bruto (PIB); es decir, más que el presupuesto total de educación para la niñez y adolescencia estimado en 1.44 % del PIB en 2014<sup>4</sup>.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Procurador de los Derechos Humanos se fundamenta en la Constitución Política de la República de Guatemala (artículos 274 y 275), así como en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos<sup>5</sup>, específicamente su artículo 13. Atribuciones del Procurador, que establecen la promoción del buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de derechos humanos e investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los derechos humanos, dentro de ellas la trata de personas.

1 En: <https://elpais.com> › Internacional... Consultado el 06-09-18.

2 En: [https://www.bbc.com/mundo/noticias/.../160316\\_economia\\_crimen\\_organizado\\_mj](https://www.bbc.com/mundo/noticias/.../160316_economia_crimen_organizado_mj) Consultado el 06-09-18.

3 En: [https://www.bbc.com/mundo/noticias/.../160316\\_economia\\_crimen\\_organizado\\_mj](https://www.bbc.com/mundo/noticias/.../160316_economia_crimen_organizado_mj) Consultado el 06-09-18.

4 UNICEF-UNICEF. Trata de personas con fines de explotación sexual en Guatemala. Guatemala, 2016.

5 Decreto 54-86 del Congreso de la República de Guatemala.

Atendiendo el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2022<sup>6</sup>, en sus ejes estratégicos institucionales y consciente de la problemática que afronta la población ante la trata de personas, el Procurador de los Derechos Humanos, Jordán Rodas Andrade, creó la **Política Institucional para la Atención a Víctimas de Trata de Personas**, con el objetivo de abordar institucionalmente la recepción, atención, referencia, promoción, educación y supervisión a la administración pública en materia de trata de personas, con enfoque de derechos humanos, de conformidad con la normativa internacional y nacional vigente.

El presente protocolo responde a la **Política Institucional para la Atención a Víctimas de Trata de Personas**, el cual constituye un esfuerzo para coordinar y articular los procesos entre las distintas unidades, siendo un instrumento para el fortalecimiento institucional. El mismo establece procedimientos de actuación, el cual quedará plasmado en el Manual de Procedimientos Institucional y otros instrumentos para su efectiva aplicación.

**El Protocolo para la Atención a Casos de Trata De Personas** incorpora los procedimientos destinados a estandarizar el accionar institucional frente a una violación de derechos humanos de las personas víctimas de trata de personas. Su objetivo es servir de guía que oriente las acciones a través de procedimientos prácticos y viables en la atención y seguimiento de casos específicos de trata de personas por el personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos al momento de la recepción, abordaje e intervención de estos casos; ya sea por medio del acompañamiento, verificación y/o seguimiento de los mismos.



## 2. Cómo identificar si una denuncia corresponde

### 2.1. Verbos rectores<sup>7,8</sup>

**Captación.** Es el primer verbo rector que regula el delito de trata de personas en Guatemala y significa atraer a alguien, ganar su voluntad o afecto para llamar su atención con un propósito definido, que la persona puede ignorar. Presupone el reclutamiento de la persona contra su voluntad, con fines de explotación<sup>9</sup>.

También incluye el acto de reclutar a la víctima de forma indirecta por anuncios en medios impresos, contactos por internet, referencias de familiares y conocidos, supuestas oportunidades de empleo, agencias de reclutamiento, ofrecimiento de cursos, agencias de viaje, escuelas, cantinas, manipulación sentimental por medio del noviazgo o matrimonio, entre otros.

Se define como reclutamiento el hecho de contratar a una persona, en un territorio, por cuenta de un empleador en otro territorio; o el hecho de obligarse con una persona, en un territorio, a buscarle empleo en otro territorio; o la búsqueda y selección de emigrantes y los preparativos para su salida<sup>10</sup>.

**Transporte.** Verbo que implica el uso de medios de locomoción para movilizar a las víctimas de trata por vía terrestre, aérea o marítima, fuera o dentro del territorio nacional.

**Traslado.** Se refiere a la movilización de un lugar a otro de la víctima, empleando cualquier medio disponible, dentro o fuera del país, desarraigándola de su contexto familiar y comunitario. Las fronteras se pueden cruzar en forma abierta o clandestina, legal o ilícitamente.

**Retención.** Verbo que debe entenderse como la limitación total o parcial a la libertad de la persona, que no solo implica la privación de libertad, sino también de locomoción o bien a la posibilidad de abandonar su situación de explotación<sup>11</sup>.

**Acogida.** Hace referencia a cuando se admite a una persona en su casa, recibe refugio o se brinda albergue con el fin último de explotación.



Cada tipo penal de delito está compuesto, desde el punto de vista gramatical, por uno o varios verbos que rigen o determinan cuál es la conducta que debe ser sancionada.

<sup>8</sup> Política Pública contra la Trata de Personas y de Protección Integral a las Víctimas y el Plan de Acción Estratégico 2014-2024. Guatemala.

<sup>9</sup> En algunos contextos equivale a "promoción", según el glosario de términos de trata de personas de OIM.

<sup>10</sup> OIT. Convenio # 97. Sobre los trabajadores migrantes. 1949.

<sup>11</sup> Se presenta después del traslado.



**Recepción.** Se refiere al recibimiento de las víctimas por parte de tratantes. Puede darse en varios momentos, cuando se recibe a víctimas durante su tránsito como conexión a otro lugar e implica que debe ocultarla temporalmente hasta que se retome el viaje de destino final. Asimismo, puede darse cuando se recibe a víctimas en su destino para iniciar su explotación.

## 2.2. Componentes de la trata

Acciones	Medios	Propósitos
<p><b>Captación</b></p> <p><b>Transporte</b></p> <p><b>Traslado</b></p> <p><b>Acogida</b></p> <p><b>Recepción</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amenaza, uso de la fuerza u otro medio de coacción</li> <li>■ Rapto</li> <li>■ Fraude</li> <li>■ Engaño</li> <li>■ Abuso de poder</li> <li>■ Abuso de una situación de vulnerabilidad</li> <li>■ Conceder o recibir pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tiene el poder sobre otra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La explotación en diversas modalidades:</li> <li>■ Prostitución ajena</li> <li>■ Explotación sexual</li> <li>■ Esclavitud</li> <li>■ Trabajos o servicios forzados</li> <li>■ Servidumbre</li> <li>■ Extracción de órganos</li> </ul>
<p>La acción comprende todas las formas de complicidad o intervención que acontecen y repercuten directamente para que el propósito se cumpla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esta lista es de carácter enunciativo más que limitativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los propósitos constituyen la intención final para la cual se somete a una persona.</li> </ul>



## 2.3. Algunas diferencias

### 2.3.1. Diferencias entre trabajo forzado y explotación laboral

Trabajo forzado	Explotación laboral
Es una forma de trabajo que se hace contra la voluntad del trabajador y menoscaba su dignidad.	Es una forma de trabajo en la que no se cumple con los requisitos mínimos de un trabajo digno.
La Constitución política de la República de Guatemala y el Código de Trabajo prohíben el trabajo forzado. El Código Penal prevé la pena de prisión de dos a diez años.	No es en sí misma un delito, salvo cuando se trate de niñas, niños o adolescentes o si se encuentra ligada al delito de trata para obtener beneficios económico-laborales de las personas, como horas excesivas de trabajo, tiempo y lugar de descanso inadecuado, condiciones pésimas de higiene, ausencia de seguridad social, salario inferior al salario mínimo, trabajar en días festivos y no remunerados, impago o retraso del pago de salario.

### 2.3.2. Relación entre migración y trata de personas<sup>12</sup>

Durante el proceso de migración las personas se exponen a graves riesgos, entre estos la trata de personas. Es necesaria su vinculación puesto que aquellas acciones por proteger a las personas migrantes tienen un efecto en la disminución de vulnerabilidades de las víctimas para ser atrapadas por tratantes.



<sup>12</sup> Política Pública contra la Trata de Personas y de Protección Integral a las Víctimas y el Plan de Acción Estratégico 2014-2024. Guatemala.



### 2.3.3. Diferencias entre trata de personas y tráfico ilícito de personas<sup>13</sup>

Trata de personas	Tráfico ilícito de migrantes
Se violan los derechos básicos de la víctima. No es un delito migratorio.	La persona busca ingresar clandestinamente al país de destino y se comete un delito contra la ley migratoria y la soberanía del país de destino.
La entrada de la persona explotada se puede dar tanto por medios legales como ilegales.	Siempre se utilizan procedimientos ilícitos para facilitar la entrada de personas a un país.
La relación entre la víctima y la red de tratantes se prolonga durante el tiempo que dure la explotación.	Por lo general, la relación entre el traficante y la persona termina una vez alcanzado el objetivo de cruzar la frontera.
Tiene como fin la explotación de la persona.	El fin es obtener un beneficio económico por el hecho de ayudar a cruzar fronteras.
En ningún caso se toma en cuenta el consentimiento de la víctima o su representante legal.	Es voluntario.

### 2.4. Indicadores de las modalidades en materia de trata<sup>14</sup>

Debido a que la trata de personas es usualmente un crimen invisible es difícil visibilizar a las víctimas. Es por ello que es importante identificar y calificar debidamente los tipos de explotación.

A continuación se presenta una serie de indicadores que facilitan la identificación y comprensión del delito de trata.

No todos estos se presentan en todas las situaciones de trata. Si bien su ausencia o presencia no prueba ni deja de probar que se esté frente a un caso de trata, su presencia debería dar lugar a una investigación<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Guía de Intervención Psicosocial para la Asistencia directa con Personas Víctimas de Trata. Organización Internacional para las Migraciones. 1ª edición San José Costa Rica, Oficina Regional para Centroamérica y México, 2007.

<sup>15</sup> UNODC. Indicadores de trata de personas, en: [www.unodc.org/documents/human-trafficking/HT\\_indicators\\_S\\_LOWRES.pdf](http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/HT_indicators_S_LOWRES.pdf) Consultado el 11-09-18.



Las víctimas de trata de personas pueden encontrarse en diversas situaciones. Institucionalmente se puede desempeñar un papel muy importante en su identificación, al conocer los siguientes indicadores:

### 2.4.1. Generales

Las personas que han sido o son víctimas de trata pueden:

- Creer que tienen que trabajar contra su voluntad.
- Ser incapaces de abandonar su lugar de trabajo.
- Mostrar señales de que están controlando sus movimientos.
- Sentir que no se pueden ir de donde están.
- Dar muestras de miedo o ansiedad.
- Ser objeto de violencia o amenazas de violencia contra ellas, sus familiares o seres queridos.
- Sufrir lesiones o discapacidad típica de determinados trabajos o aplicación de medidas de control.
- Desconfiar de las autoridades.
- Recibir amenazas de que serán entregadas a las autoridades.
- Sentir temor de revelar su situación migratoria.
- No tener en su poder sus documentos de viaje y/o identificación, porque los tiene otra persona.
- Tener documentos de identidad o de viaje falsos.
- Estar en un lugar donde es probable que se explote a las personas o tengan vinculaciones con ese lugar.
- No conocer el idioma local.
- No conocer la dirección del lugar donde vive ni de su trabajo.
- Permitir que otros hablen por ellas cuando se les dirige la palabra directamente.
- Actuar como si reciben instrucciones de otra persona.
- Estar obligadas a trabajar en determinadas condiciones.
- Ser objeto de castigo para imponerles disciplina.
- Ser incapaces de negociar condiciones de trabajo.



- Recibir una remuneración escasa o nula.
- No tener acceso a sus ingresos ni disponer de ellos.
- Trabajar demasiadas horas por día durante periodos prolongados.
- No tener días libres.
- Vivir en viviendas pobres o que no cumplen con los requisitos mínimos de habitabilidad.
- No tener acceso a atención médica.
- Tener una interacción limitada o nula con la red social.
- Tener un contacto limitado con sus familiares.
- Ser incapaces de comunicarse libremente con otras personas.
- Tener la impresión de estar obligadas por deudas.
- Hallarse en situación de dependencia.
- Provenir de un lugar que, según consta, es una fuente de trata de personas.
- Haber recibido de otras personas (facilitadoras) el pago de sus gastos de transporte al país de destino, y estar obligadas a reembolsarles esos gastos trabajando o prestando servicios en ese país.
- Haber actuado sobre la base de falsas promesas.

#### 2.4.2. Niños, niñas y adolescentes

Los NNA que han sido o son víctimas de trata pueden:

- No tener acceso a sus padres, madres o tutores.
- Parecer intimidados y comportarse en una forma que no corresponde al comportamiento típico de los niños, niñas o adolescentes de su edad.
- No tener amigos de su propia edad fuera del trabajo.
- No tener acceso a educación.
- No tener tiempo para jugar.
- Vivir separado de otros niños, niñas y adolescentes en viviendas que no cumplen con los requisitos mínimos de habitabilidad.
- Comer separados de otros miembros de la “familia”.



- Recibir solamente sobras para comer.
- Estar haciendo trabajos que no son adecuados para los niños, niñas y adolescentes.
- Viajar sin estar acompañados por adultos.
- Viajar en grupos con personas que no son parientes suyos.

Las siguientes situaciones también pueden indicar que los niños, niñas y adolescentes han sido o son víctimas de trata:

- La presencia, en tallas para niños, niñas y adolescentes, de vestimenta generalmente utilizada para trabajo manual o sexual.
- La presencia de juguetes, camas y ropa de niños, niñas y adolescentes en lugares inapropiados, como burdeles o fábricas.
- La afirmación, por parte de un adulto, de que ha “encontrado” a un niño, niña o adolescente que no estaba acompañado por un adulto.
- El hecho de encontrar a niños, niñas y adolescentes no acompañados provistos de números de teléfono para llamar taxis.
- El descubrimiento de casos de adopción ilegal.

### 2.4.3. Explotación sexual

Las personas que han sido o son objeto de trata con fines de explotación sexual pueden:

- Ser de cualquier edad, aunque la edad puede variar según el lugar y demanda en el mercado. Principalmente las redes de criminales secuestran a niñas y las explotan hasta que no resultan atractivas sexualmente.
- Traslarse de un burdel a otro o trabajar en diversos locales.
- Ser escoltadas cuando van y vuelven del trabajo, compras, etc.
- Tener tatuajes u otras marcas con características específicas que indiquen que son “propiedad” de sus explotadores.
- Trabajar muchas horas por día o tener pocos o ningún día libre.
- Dormir donde trabajan.
- Vivir o viajar en grupo, algunas veces con otras personas que no hablan el mismo idioma.
- Tener muy pocas prendas de vestir.

- Tener prendas de vestir que son en su mayoría del tipo de las que se utilizan para el trabajo sexual.
- Saber decir solo palabras relacionadas con el sexo en el idioma local o en el idioma del grupo de clientes.
- No tener dinero propio en efectivo.
- Ser incapaces de mostrar un documento de identidad.

Las siguientes situaciones también podrían indicar que las personas han sido o son objeto de trata con fines de explotación sexual:

- Hay indicios de que las presuntas víctimas han mantenido relaciones sexuales sin protección y/o violentas.
- Hay indicios de que las presuntas víctimas no pueden negarse a mantener relaciones sexuales sin protección y/o violentas.
- Hay indicios de que una persona ha sido comprada y vendida.
- Hay indicios de que grupos de mujeres están bajo el control de otras personas.
- Se publican anuncios de burdeles o lugares semejantes que ofrecen los servicios de mujeres de determinado origen étnico o nacionalidad.
- Se informa que las personas en contexto de prostitución prestan servicios a una clientela de determinada nacionalidad u origen étnico.
- Los clientes informan que las personas que prestaron el servicio ni sonríen ni cooperan.

#### 2.4.4. Explotación en el trabajo doméstico

Las personas que han sido o son objeto de trata con fines de explotación en el trabajo doméstico pueden:

- Vivir con una familia.
- No comer con el resto de la familia.
- No tener espacio privado.
- Dormir en un espacio compartido o inadecuado.
- Ser dadas por desaparecidas por su empleador aunque todavía estén viviendo en la casa de este.
- No abandonar nunca la casa por motivos sociales o hacerlo rara vez.



- No abandonar nunca la casa sin su empleador.
- Recibir solo sobras o restos para comer.
- Estar sujetas a insultos, abusos, amenazas o violencia.

#### 2.4.5. Explotación laboral

Las personas que han sido o son objeto de trata con fines de explotación laboral son generalmente obligadas a trabajar en sectores como los de agricultura, construcción, entretenimiento, industria de servicios y manufactura (talleres clandestinos) y pueden:

- Vivir en grupos en los mismos lugares en que trabajan y abandonan las instalaciones muy rara vez, si es que lo hacen.
- Vivir en lugares deteriorados e inadecuados, como instalaciones agrícolas o industriales.
- No estar vestidas adecuadamente para el trabajo que realizan: por ejemplo, pueden carecer de equipo protector o de prendas de abrigo.
- Recibir solo sobras para comer.
- No tener acceso a sus ingresos ni disponer de ellos.
- No tener contrato de trabajo.
- Trabajar más horas que lo que establecen las jornadas ordinarias y extraordinarias.
- Depender de su empleador para una serie de servicios, incluidos el trabajo, el transporte y el alojamiento.
- No tener elección para su alojamiento.
- No abandonar nunca las instalaciones de trabajo sin la persona que le emplea.
- Ser incapaces de moverse libremente.
- Estar sujetas a medidas de seguridad destinadas a mantenerlas en las instalaciones de trabajo.
- Ser castigadas con multas para imponerles disciplina.
- Estar sujetas a insultos, abusos, amenazas o violencia.
- Carecer de capacitación básica y de licencias profesionales.

Las siguientes situaciones también pueden indicar que las personas han sido o son objeto de trata con fines de explotación laboral:

- Se han fijado avisos en idiomas diferentes al idioma local, salvo en el caso de avisos clave como los relacionados con la salud y la seguridad.
- No existen avisos relacionados con la salud y la seguridad.
- La persona empleadora o gerente es incapaz de mostrar los documentos requeridos para emplear a personas trabajadoras de otros países.
- La persona empleadora o gerente es incapaz de mostrar registros de los salarios pagados a las personas trabajadoras.
- El equipo de salud y seguridad es de mala calidad o inexistente.
- Hay indicios de que se están violando las leyes laborales.
- Hay indicios de que las personas trabajadoras deben pagar sus herramientas, alimentos o alojamiento o de que esos gastos se están deduciendo de sus salarios.

#### 2.4.6. Mendicidad y delitos menores

Las personas que han sido o son objeto de trata en estas modalidades pueden ser:

- Niños, niñas, adolescentes, personas migrantes o con discapacidad que tienden a mendigar en lugares públicos y en los medios de transporte públicos.
- Niños, niñas y adolescentes que transportan y/o venden drogas ilícitas.
- Personas con discapacidades físicas que parecen ser el resultado de mutilaciones o violencia.
- Niños, niñas y adolescentes de la misma nacionalidad u origen étnico que se movilizan en grandes grupos con solo unos pocos adultos.
- NNA no acompañados que han sido “encontrados” por un adulto de la misma nacionalidad u origen étnico.
- Movilizarse en grupos mientras viajan en los medios de transporte público.
- Participar en las actividades de bandas de delincuencia organizada.
- Pertener a bandas integradas por personas de la misma nacionalidad u origen étnico.
- Formar parte de grandes grupos que tienen una misma persona adulta como guardián.
- Ser castigados si no reúnen o roban lo suficiente.



- Vivir con miembros de su banda.
- Viajar con integrantes de su banda al país de destino.
- Vivir como integrantes de una banda, con personas adultas que no son sus padres o madres.
- Movilizarse diariamente en grandes grupos recorriendo distancias considerables.

Las siguientes situaciones también pueden indicar que las personas han sido o son objeto de trata con fines de mendicidad o de comisión de delitos menores:

- Surgen nuevas formas de delitos relacionadas con bandas delincuenciales.
- Hay pruebas de que el grupo de presuntas víctimas se ha movilizado durante cierto periodo de tiempo, por una serie de países.
- Hay pruebas de que las presuntas víctimas han mendigado o han estado involucradas en la comisión de delitos menores en otro país.



## 3. Qué hacer cuando se detecta un posible caso de trata

### 3.1. Primeros auxilios psicológicos<sup>16</sup>

Después de un acontecimiento traumático, las personas afectadas se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y alta carga de sufrimiento. Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) se refieren a la intervención breve e inmediata que se aplica en el momento de una crisis para ayudar a las personas afectadas a afrontar adecuadamente un evento traumático, evitando más secuelas de las necesarias. Están indicados para reducir el estrés inicial y promover las habilidades de afrontamiento y el funcionamiento adaptativo de las personas afectadas por un incidente crítico.

El objetivo de los PAP es generar un ambiente calmado y reducir el nivel de estrés producido, ofrecer información y ayuda a las personas afectadas, conectarles con su red social de apoyo y potenciar sus habilidades de afrontamiento. Es conveniente que las personas afectadas sepan que tienen recursos para hacer frente a la situación y puedan recobrar progresivamente el control sobre su vida tras el impacto.

Los primeros auxilios psicológicos están indicados desde el impacto hasta las 72 horas posteriores, siendo una técnica de elección ante un incidente crítico, que se aplica entre la fase de shock y el período de adaptación.

Fases de actuación en los primeros auxilios psicológicos

- a. *Presentación.* Debemos iniciar el contacto con las personas afectadas de manera no intrusiva y calmada. En primer lugar debemos presentarnos, explicar qué hacemos allí y por qué nos hemos acercado.
- b. *Alivio y protección.* Las víctimas tienen que saber que la persona profesional va a satisfacer sus necesidades básicas, como garantizar su seguridad física y emocional inmediata, que estén abrigados, que beban agua o coman algo si lo necesitan, indicar dónde están los puntos de socorro o si son niños o niñas reagruparlos con su familia.
- c. *Contención emocional.* Muchas de las víctimas están abrumadas emocionalmente o en estado de shock, por ello es conveniente calmar y orientar a las personas afectadas y estabilizar sus niveles de activación.
- d. *Recogida de información.* No debemos someter a las personas afectadas a interrogatorios, sino acercarnos a ellas y preguntarles si necesitan algo y cuáles son sus preocupaciones inmediatas, como dónde dormirán esa noche,

16 Guía de Primeros Auxilios Psicológicos. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna. <http://files.unicef.org/paraguay/spanish/PrimerosauxiliospsicologicosIFRC>.



quién recogerá a su hijo o hija de la escuela, etc.; para, a continuación, poder dar asistencia práctica.

- e. *Ofrecer información exacta y oportuna.* Dar información precisa y exacta, con honestidad y siendo confiables, sin prometer nada que no esté en nuestra mano cumplir. Afirmarles que “todo va a estar bien” les puede hacer más daño que decirles que lamentamos lo ocurrido y entendemos cómo se deben sentir, ayudándoles a catalogar sus reacciones como normales y naturales.
- f. *Asistencia práctica.* Esta fase consiste en ofrecer asistencia e información práctica para ayudar a las personas afectadas a enfrentar sus preocupaciones inmediatas y poder aliviar su ansiedad. Ejemplos de asistencia práctica son establecer comunicación con sus familiares, solucionar dónde van a pasar la noche, etc.
- g. *Dar pautas de afrontamiento.* Apoyar a las personas en el afrontamiento adaptativo de la crisis les ayuda a tomar un rol activo en su propia recuperación. Dar herramientas sobre cómo gestionar los primeros días y normalizar las reacciones psicológicas tras el incidente son claves para un afrontamiento eficaz de la situación traumática.
- h. *Conexión con la red social de apoyo y recursos asistenciales.* Es importante facilitar el contacto de las personas afectadas con sus redes de apoyo social, y con los recursos de ayuda comunitarios. Para finalizar, antes de despedirnos debemos dejar conectadas a las personas afectadas con los recursos asistenciales que puedan necesitar como atención médica, agentes policiales, etc.



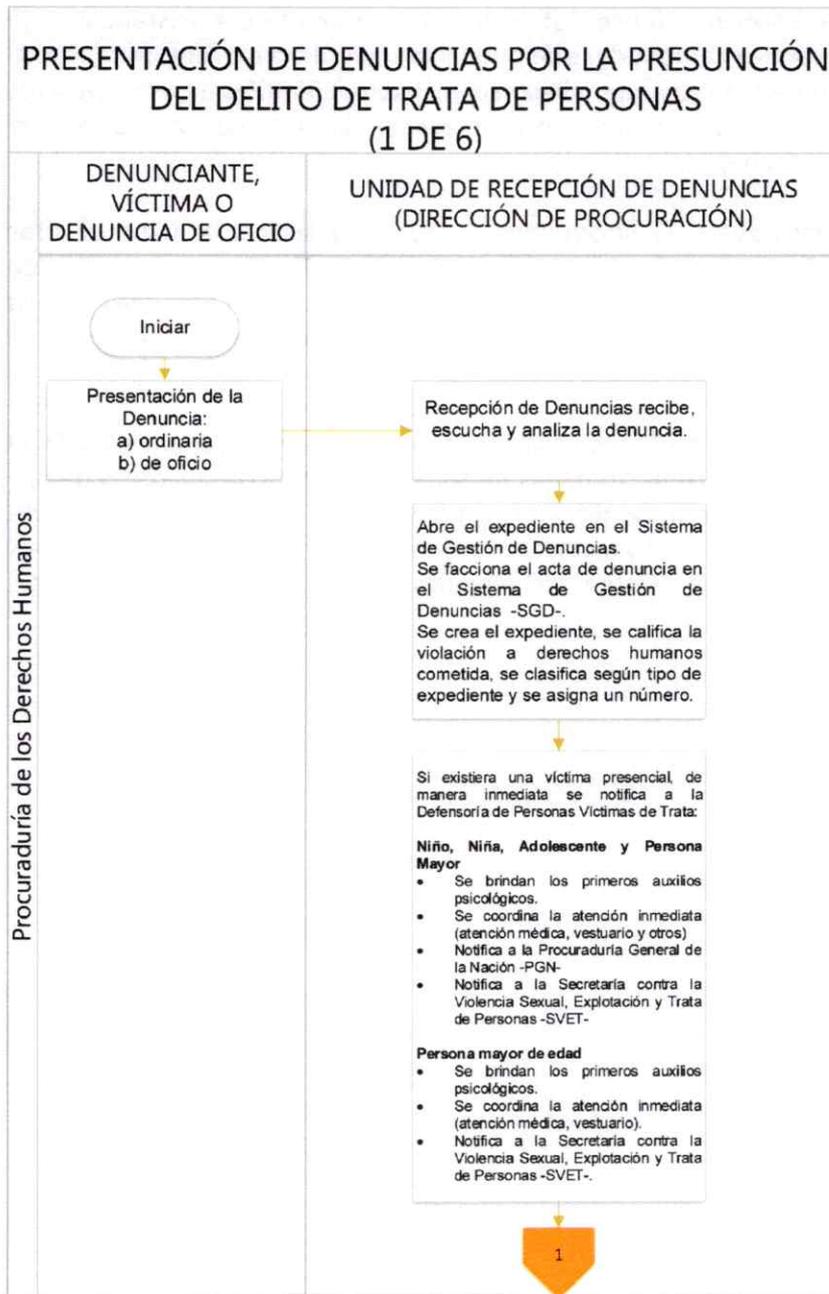
Mirjam Catarina Roquel Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos



## 4. Procedimientos de actuación basados en los lineamientos

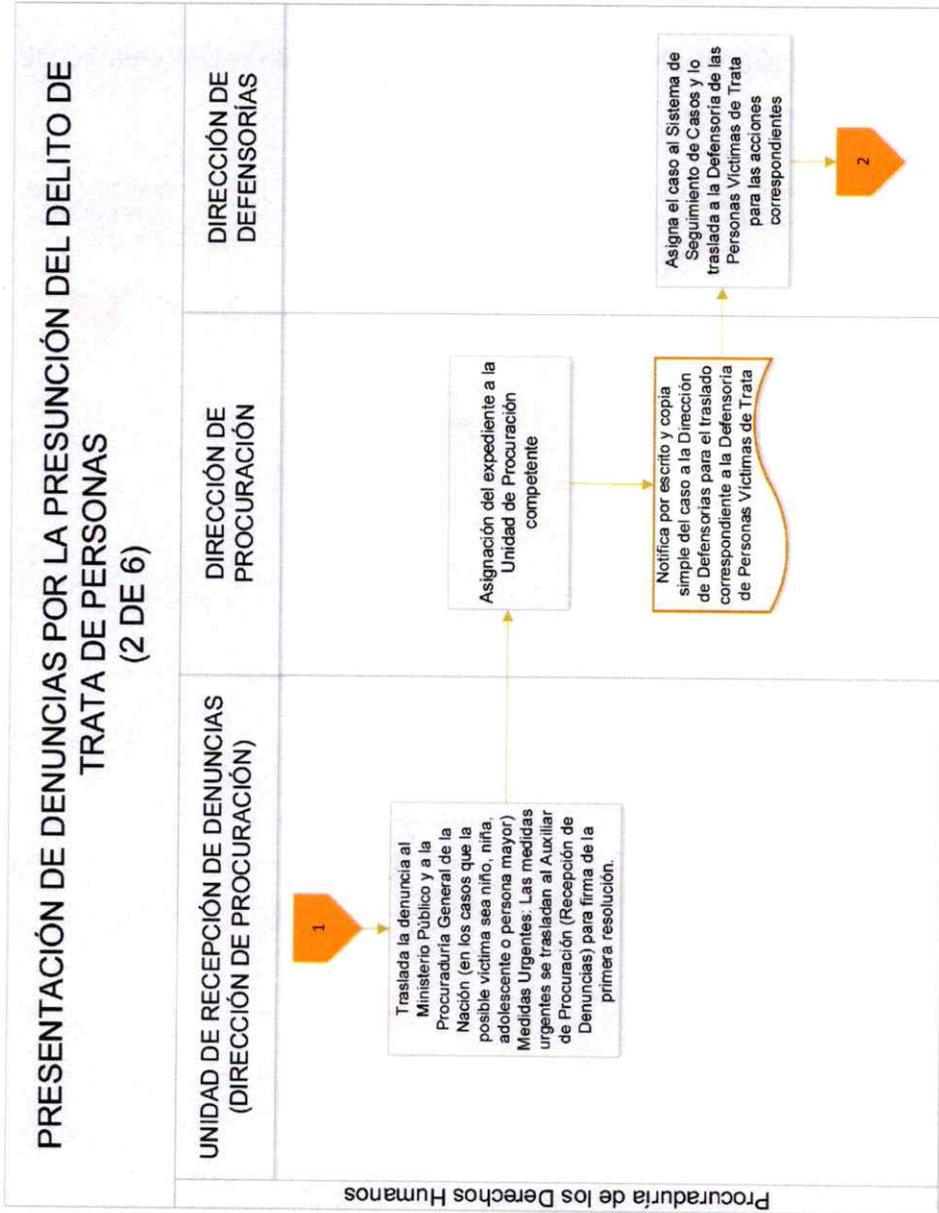
### I. Presentación de denuncias por la presunción del delito de trata de personas

Diagrama de flujo



Procuraduría de los Derechos Humanos

Diagrama de flujo

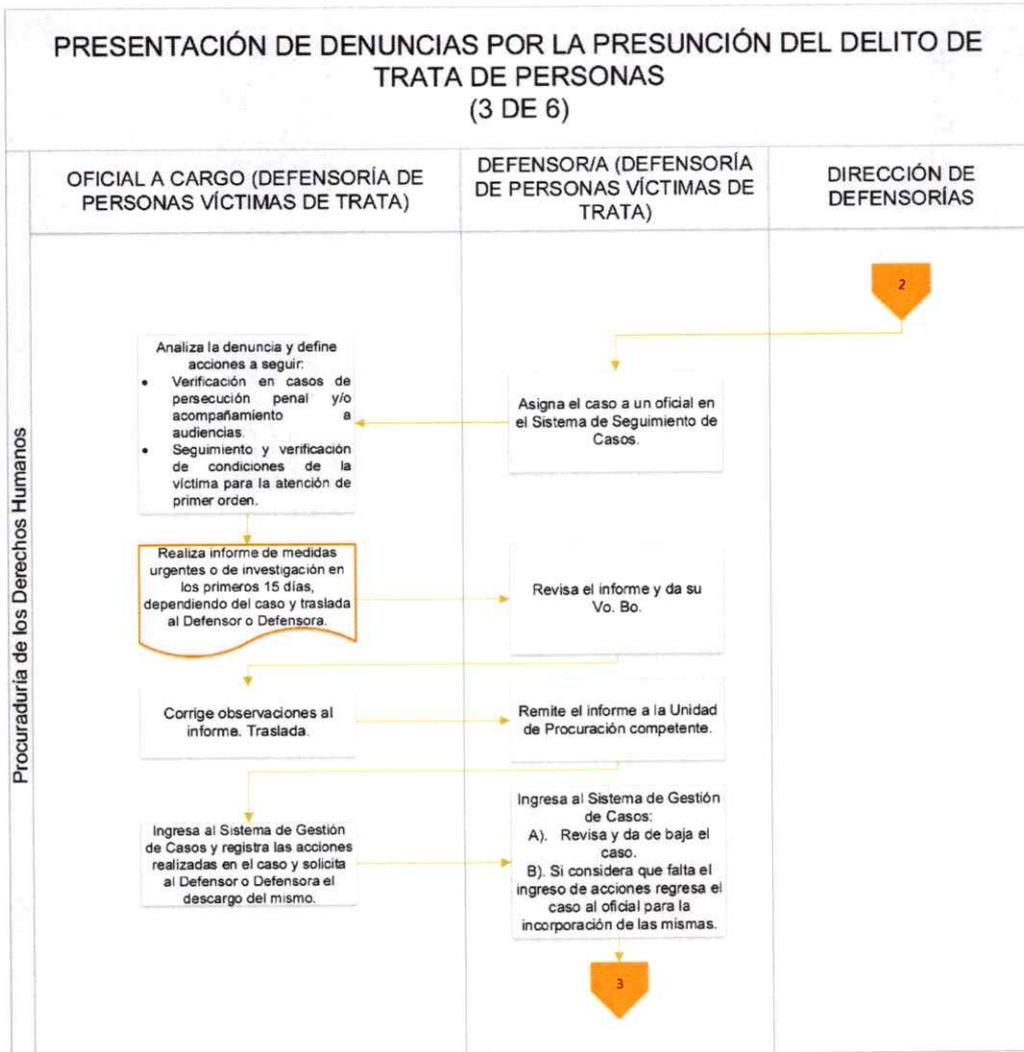


Procuraduría de los Derechos Humanos



Miriam Catarina Rodríguez Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

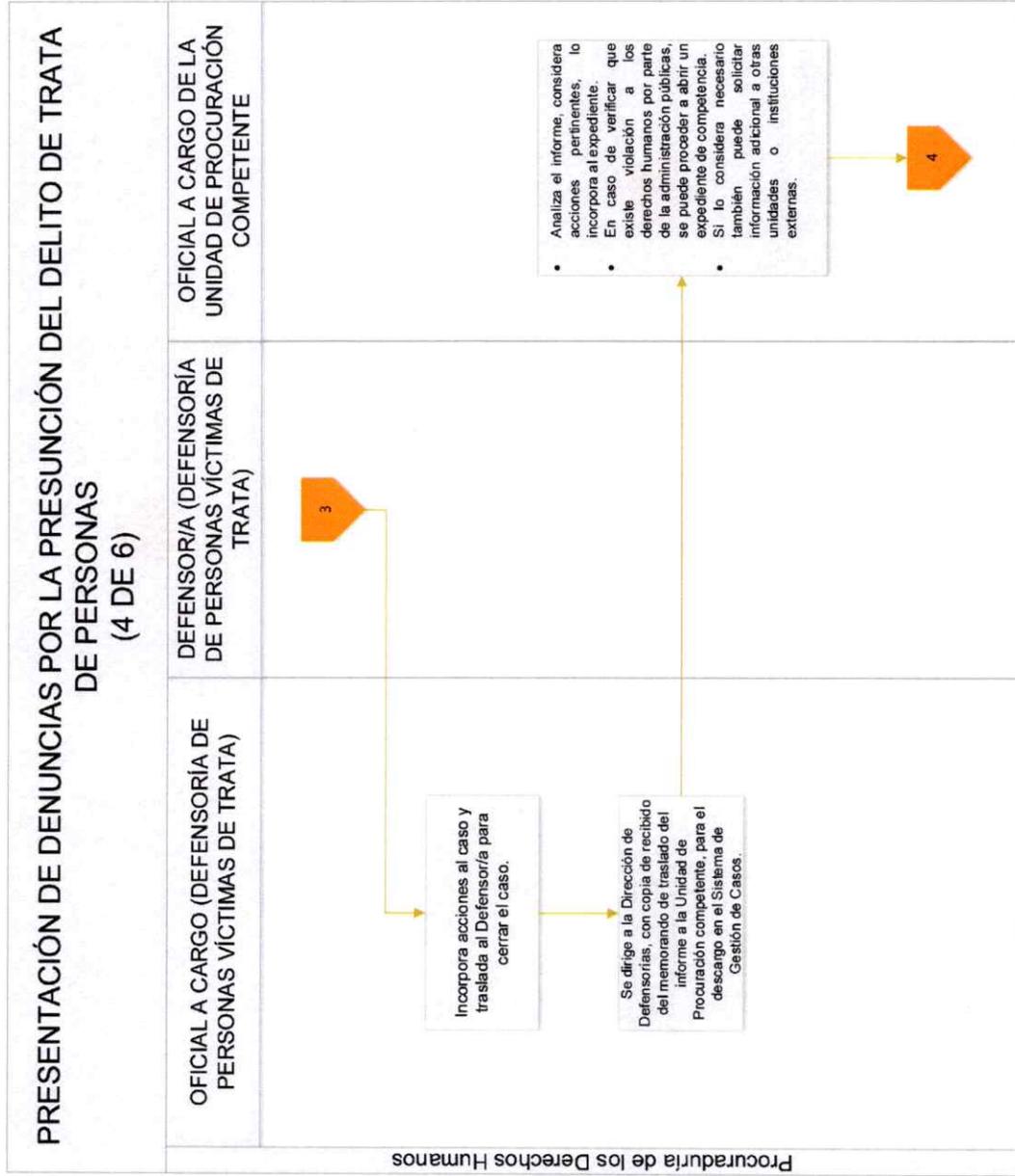
Diagrama de flujo



Procuraduría de los Derechos Humanos



Diagrama de flujo



Procuraduría de los Derechos Humanos



Miriam Catarina Requena Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

Diagrama de flujo

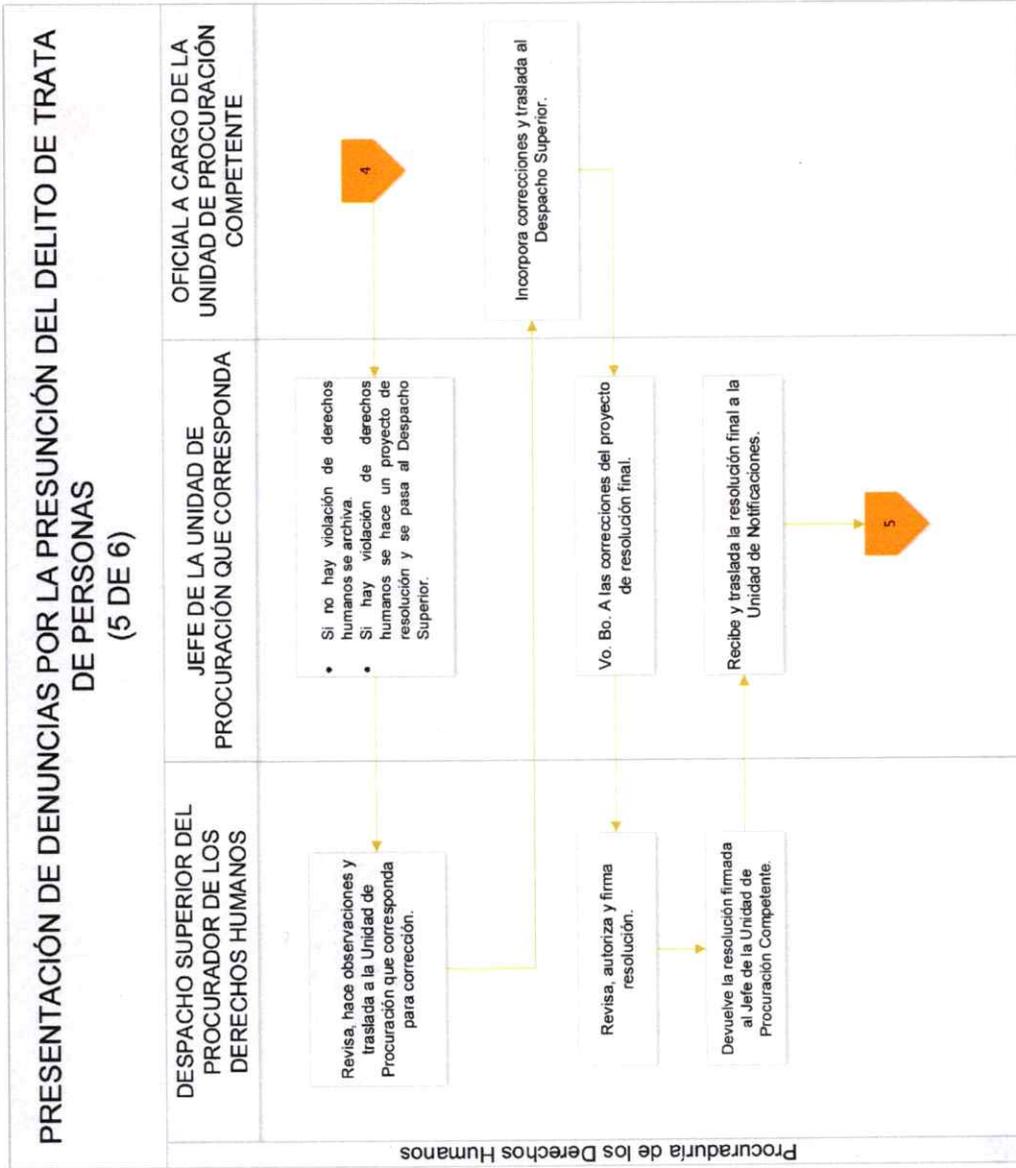


Diagrama de flujo



Miriam Catarina Rosquel Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

## II. Presentación de denuncias por la presunción del delito de trata de personas en las auxiliaturas departamentales

Diagrama de flujo

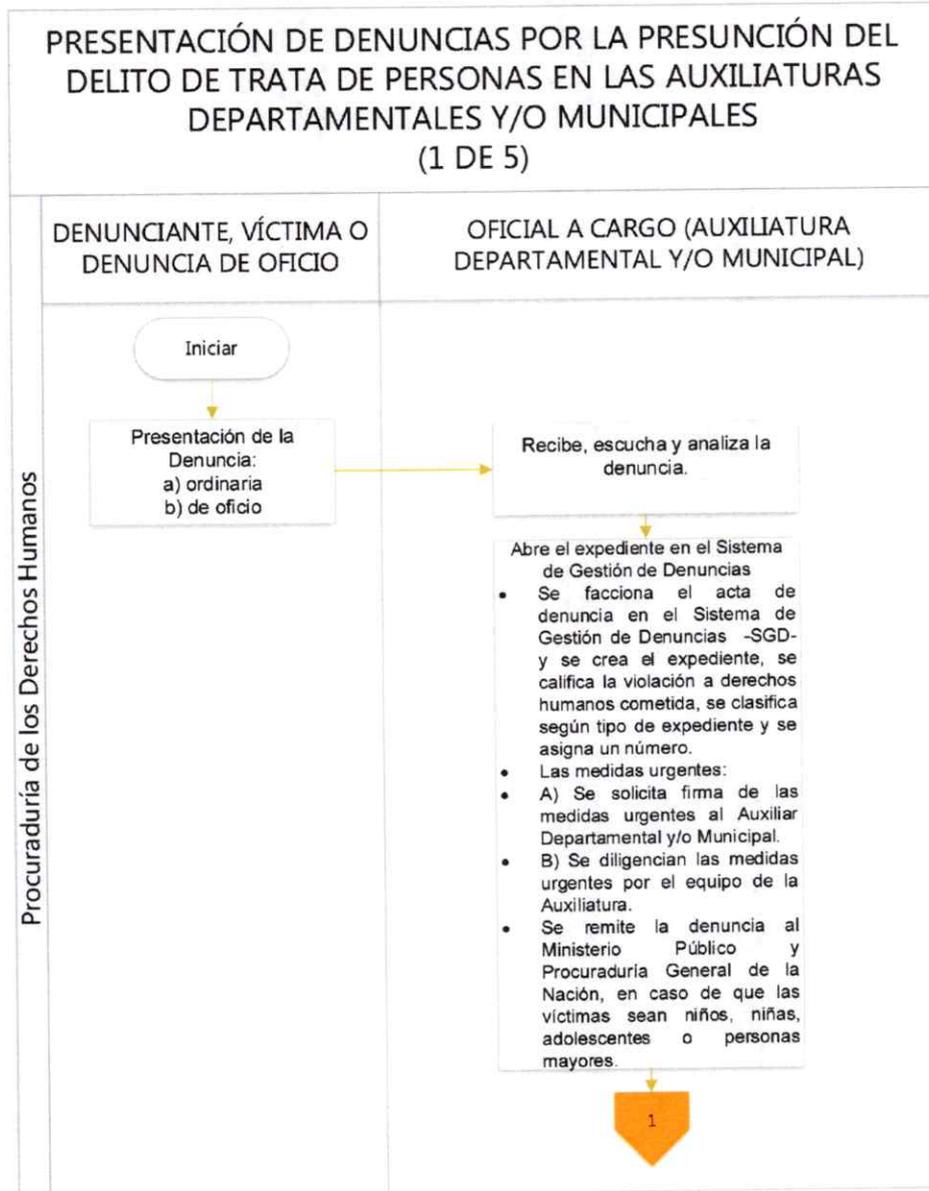
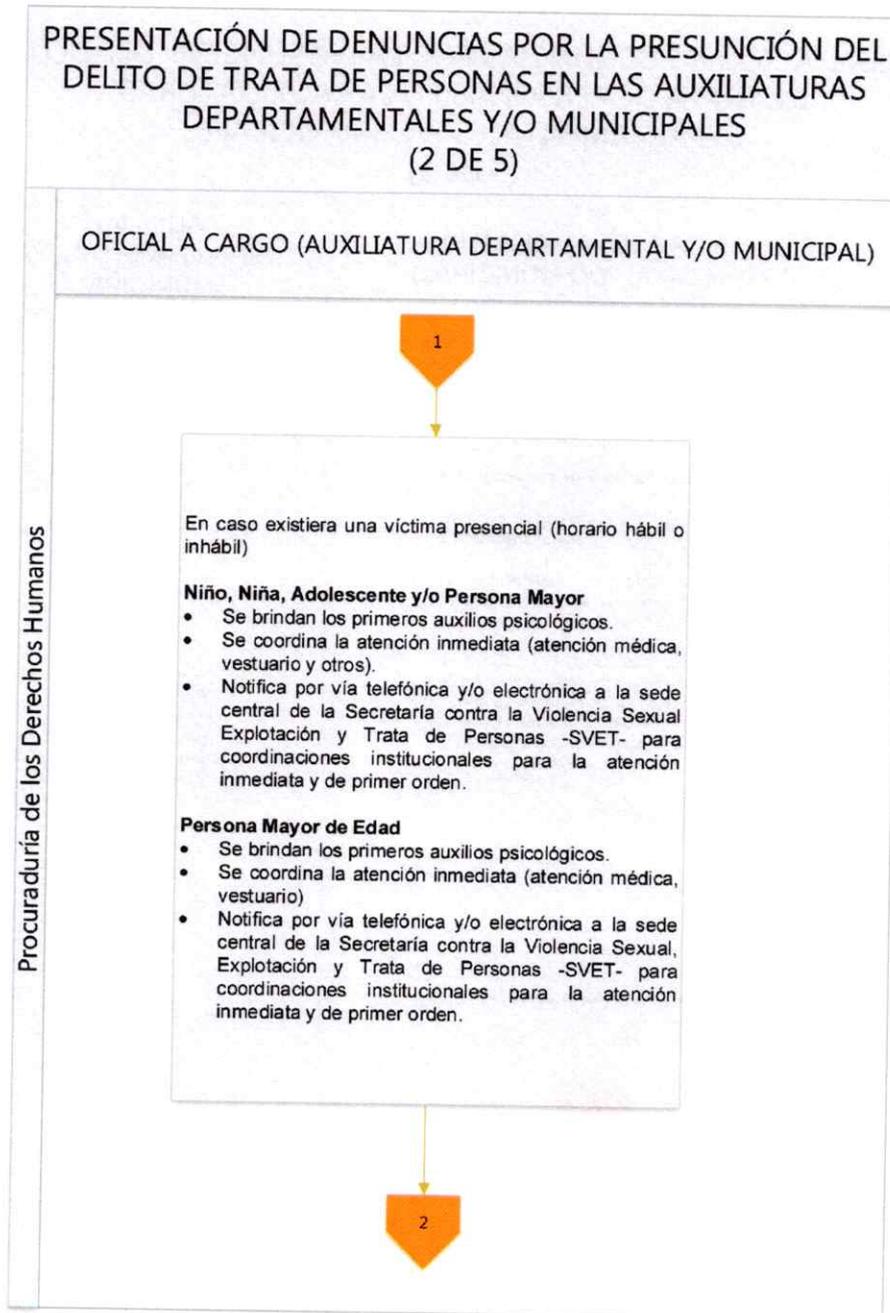


Diagrama de flujo



  
**Miriam Catarina Robledo Chávez**  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

Diagrama de flujo

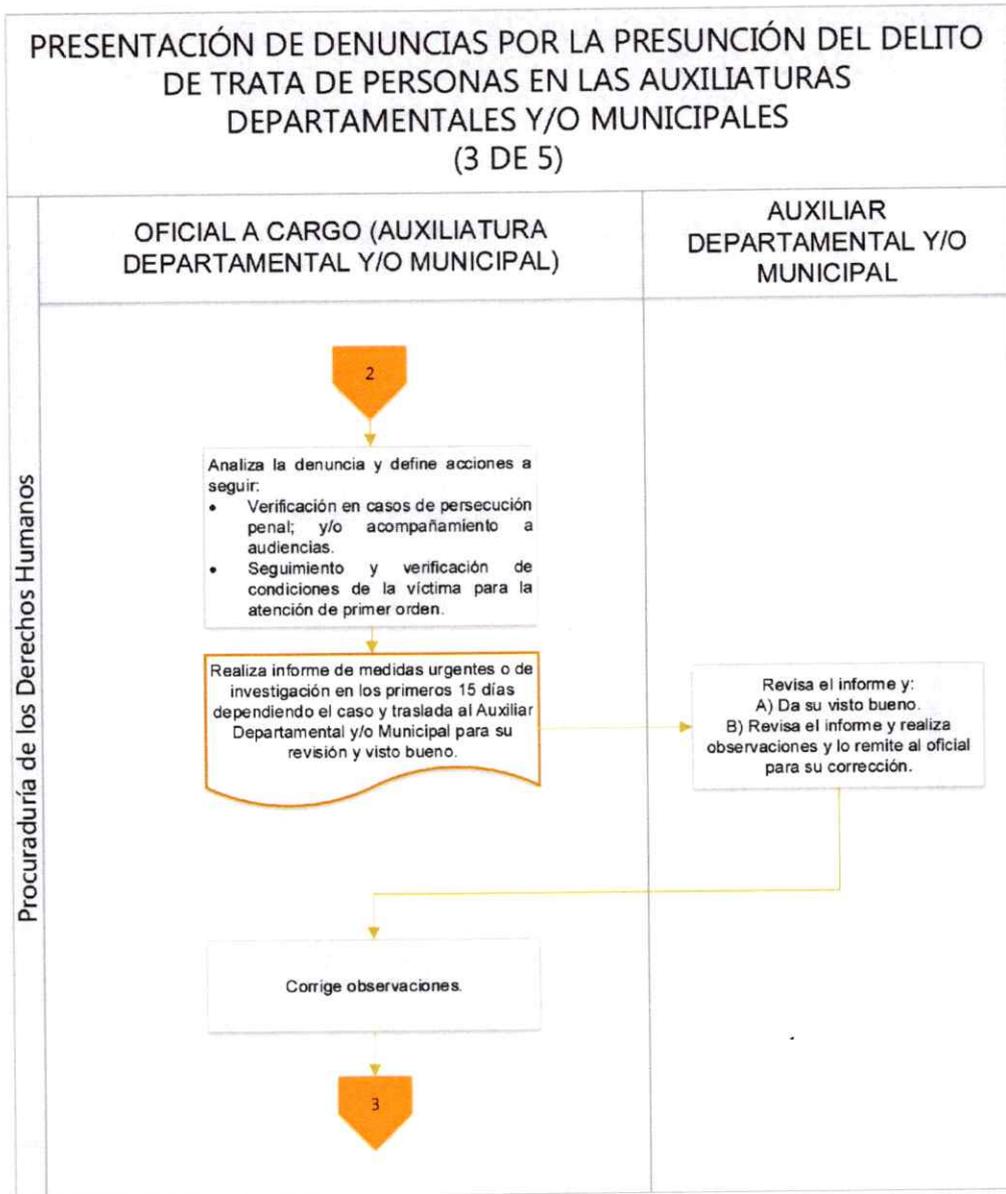
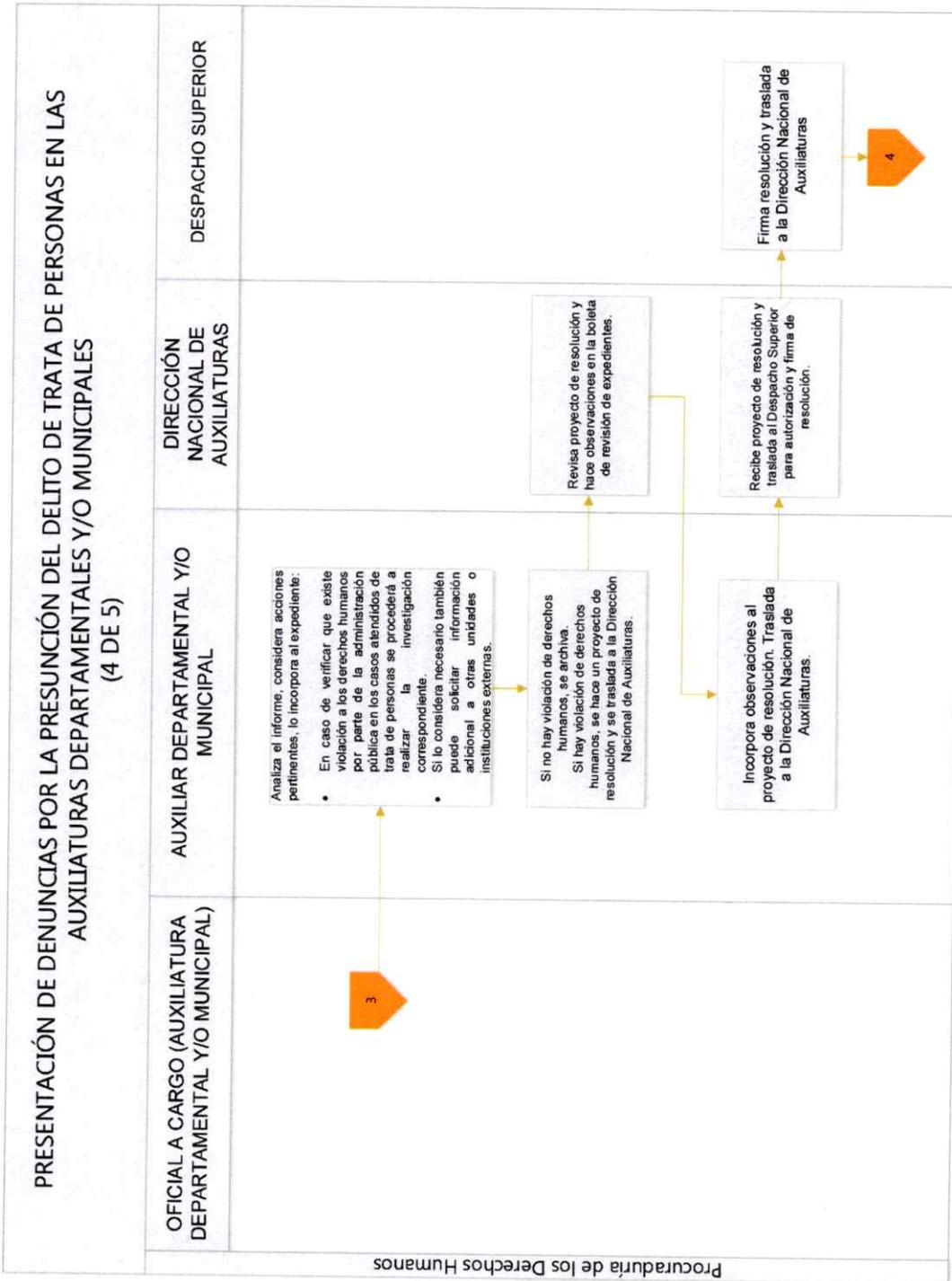


Diagrama de flujo



Procuraduría de los Derechos Humanos



Miriam Catarina Roquel Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

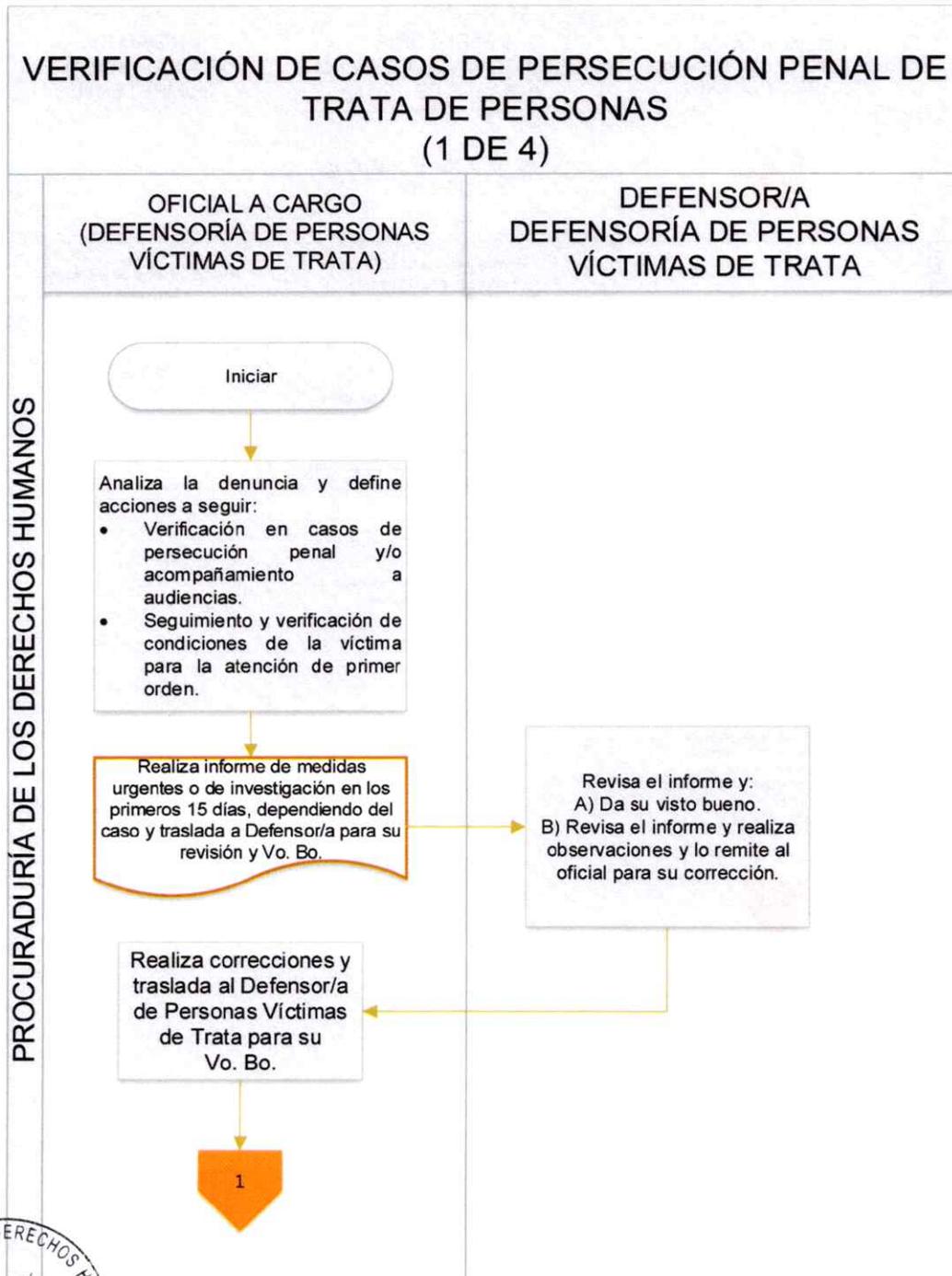


Diagrama de flujo



### III. Verificación de casos de persecución penal de trata de personas

Diagrama de flujo



  
**Miriam Catarina Roquel Chávez**  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

Diagrama de flujo

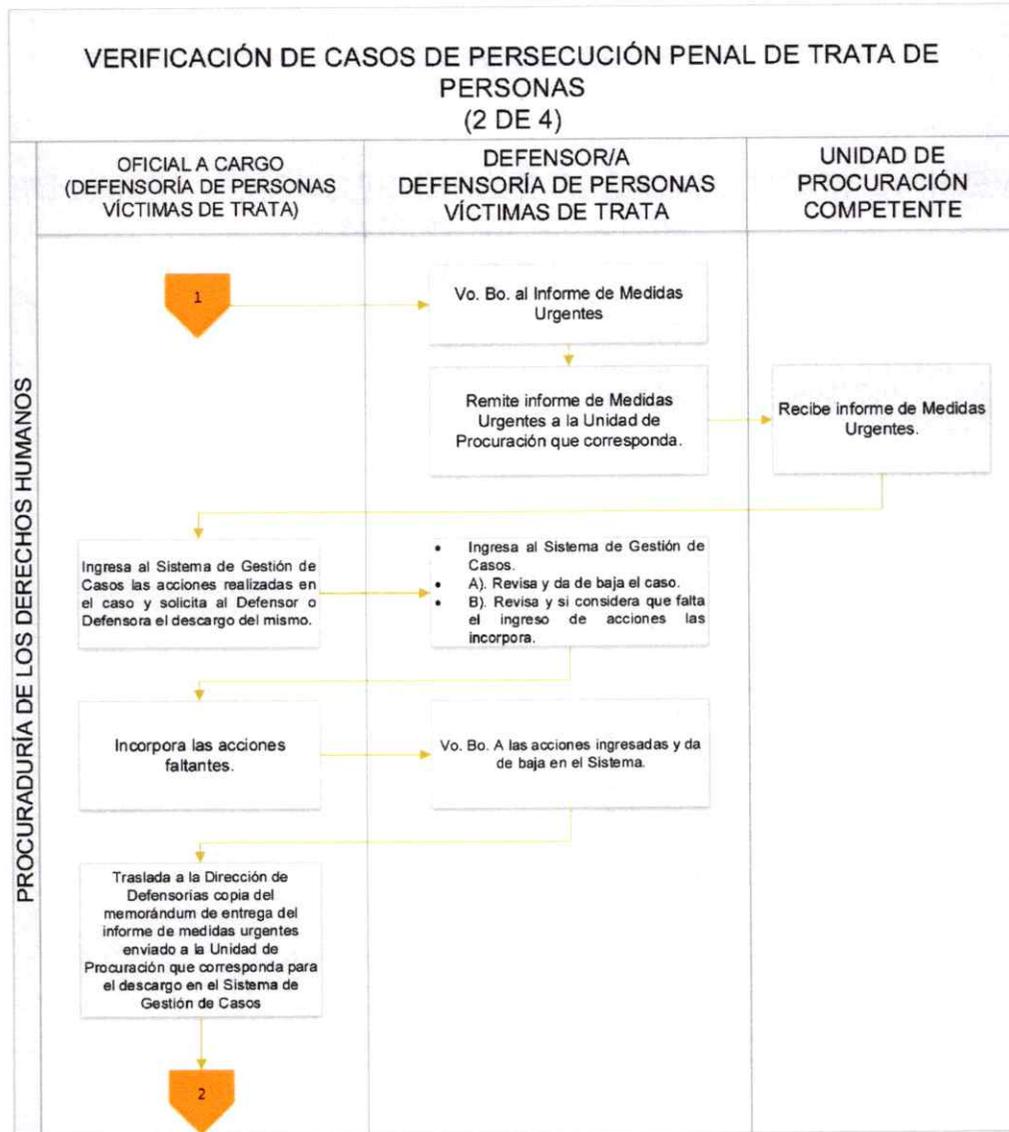
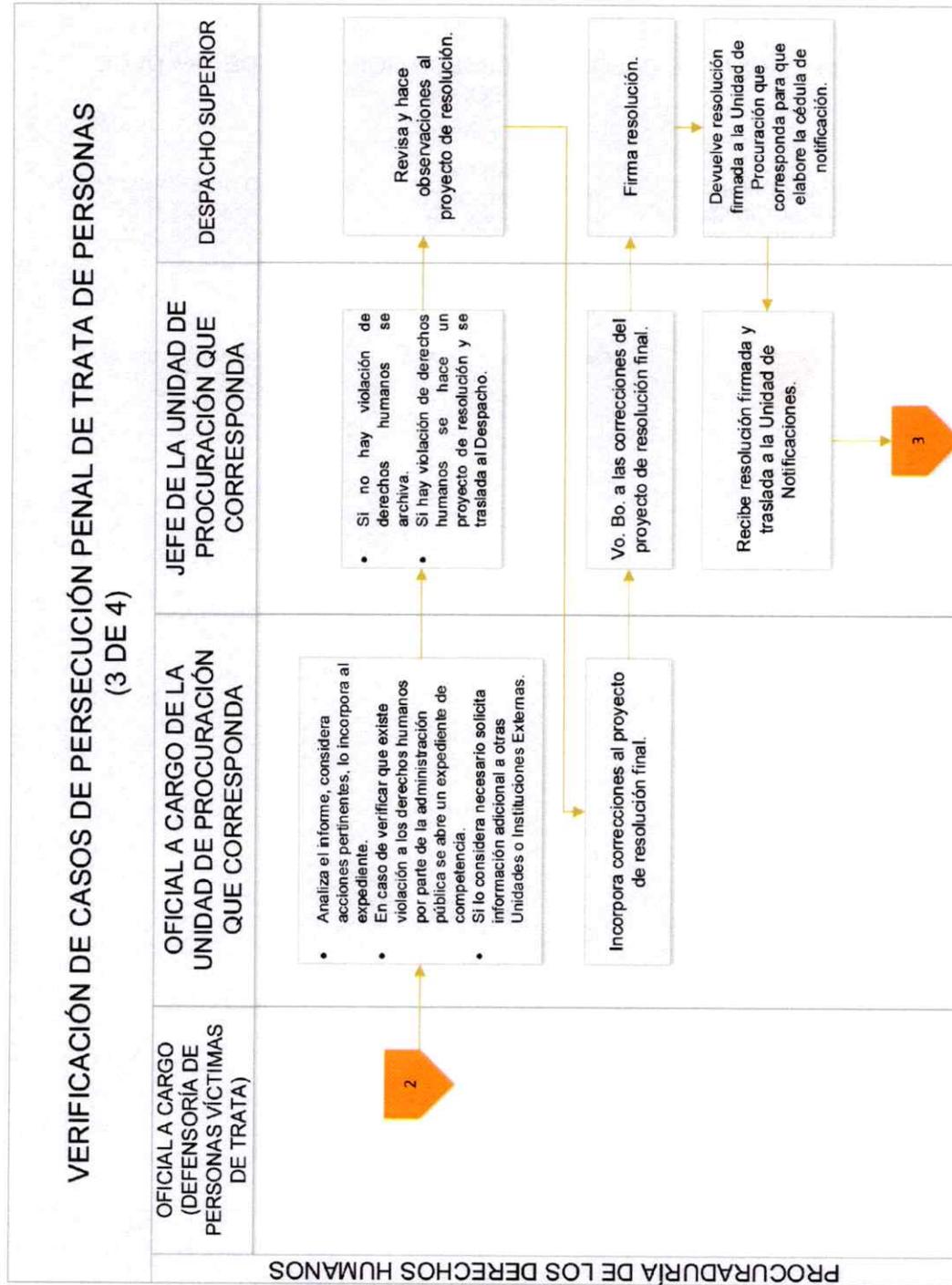
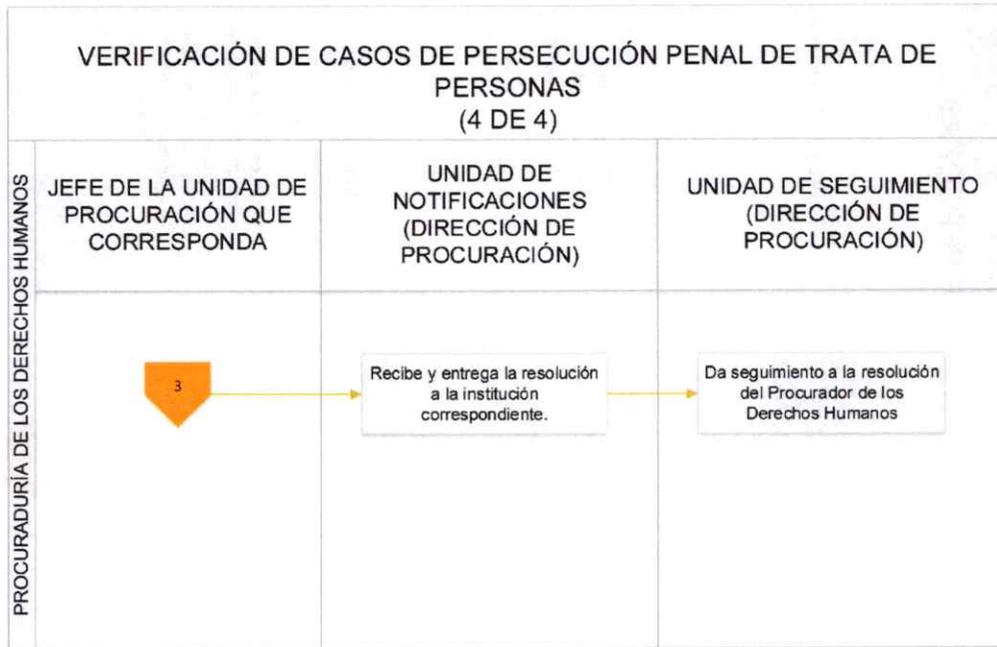


Diagrama de flujo



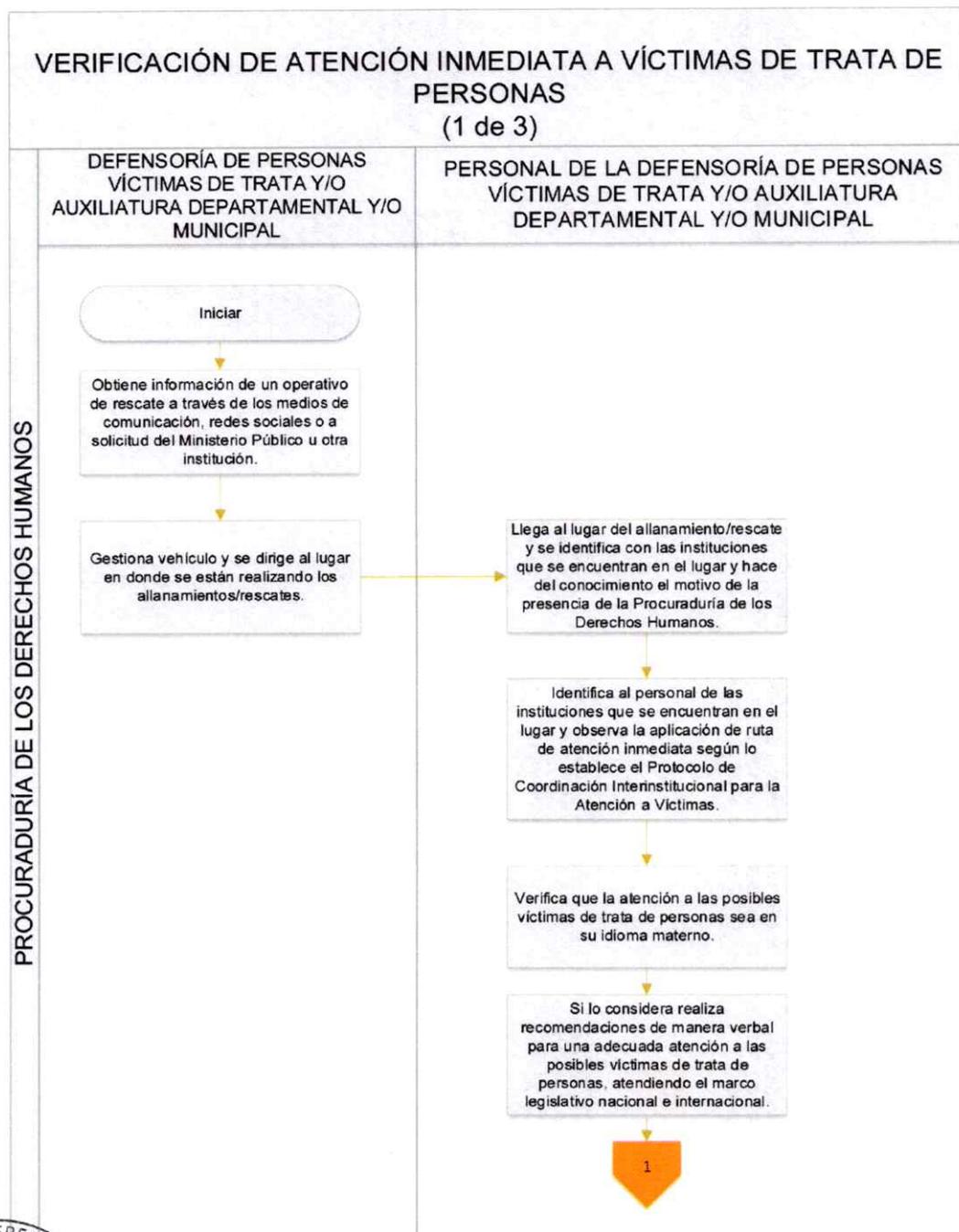
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Diagrama de flujo



#### IV. Verificación de atención inmediata a víctimas de trata de personas

Diagrama de flujo



Miriam Catarina Rodríguez Chávez  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

Diagrama de flujo

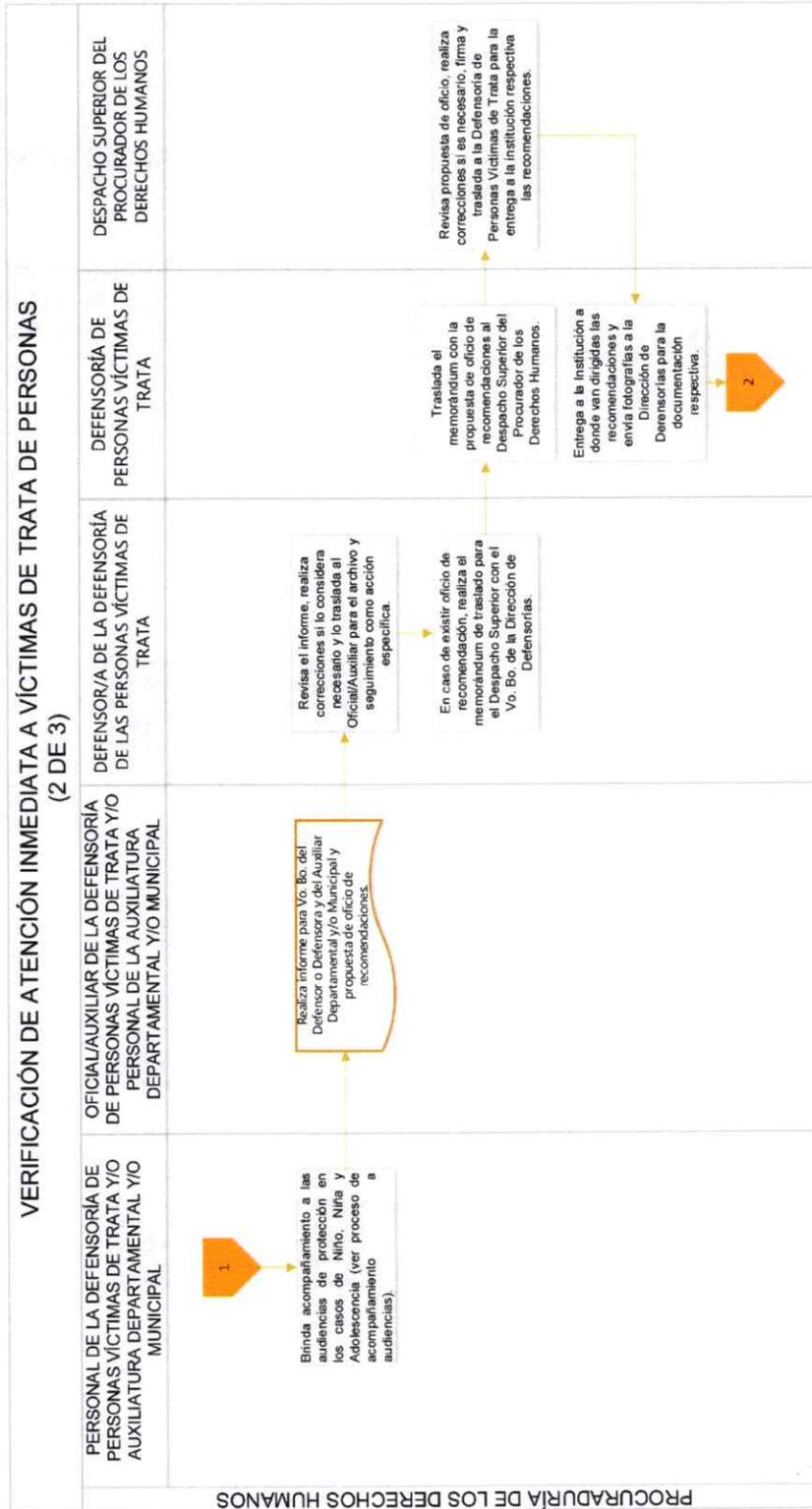
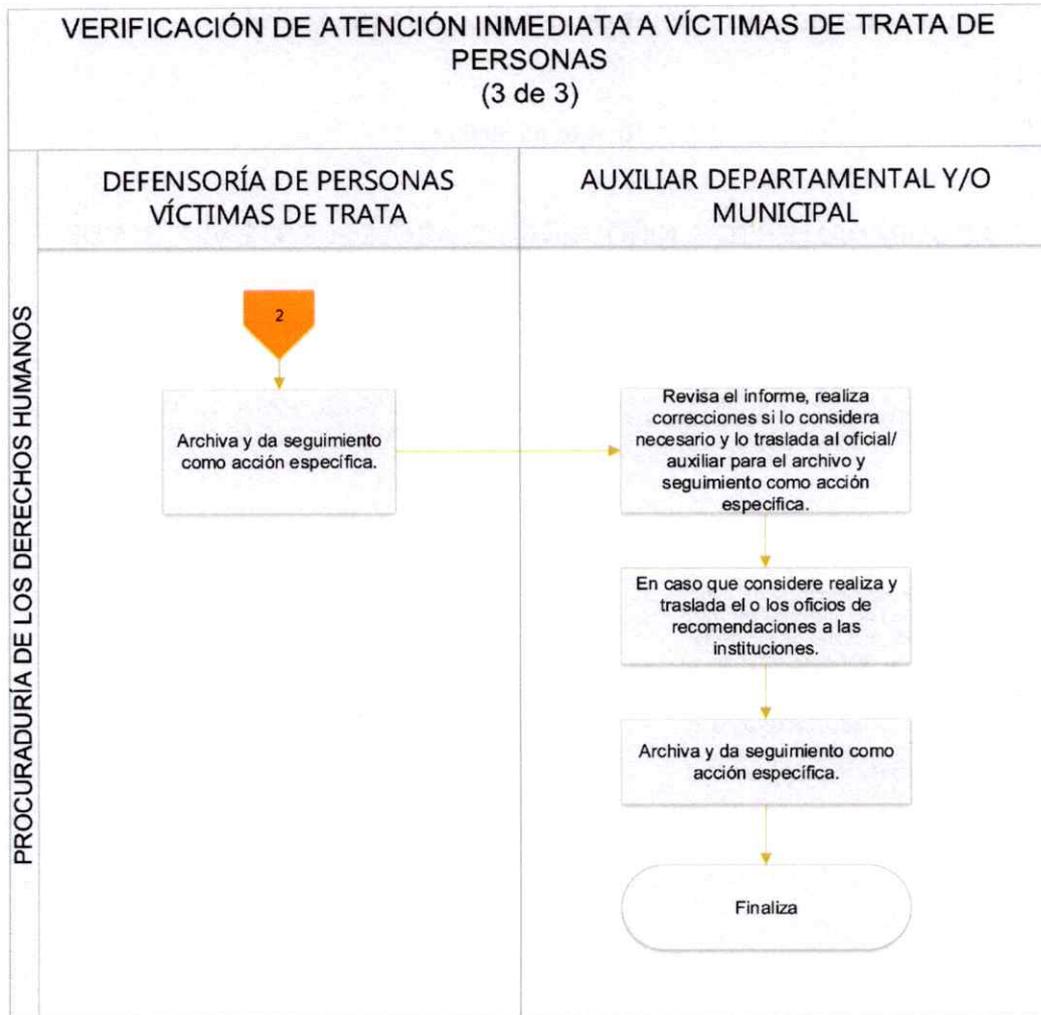


Diagrama de flujo



Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

**V. Acompañamiento a niño, niña y/o adolescente víctimas de trata en audiencias de procesos de protección**

Diagrama de flujo

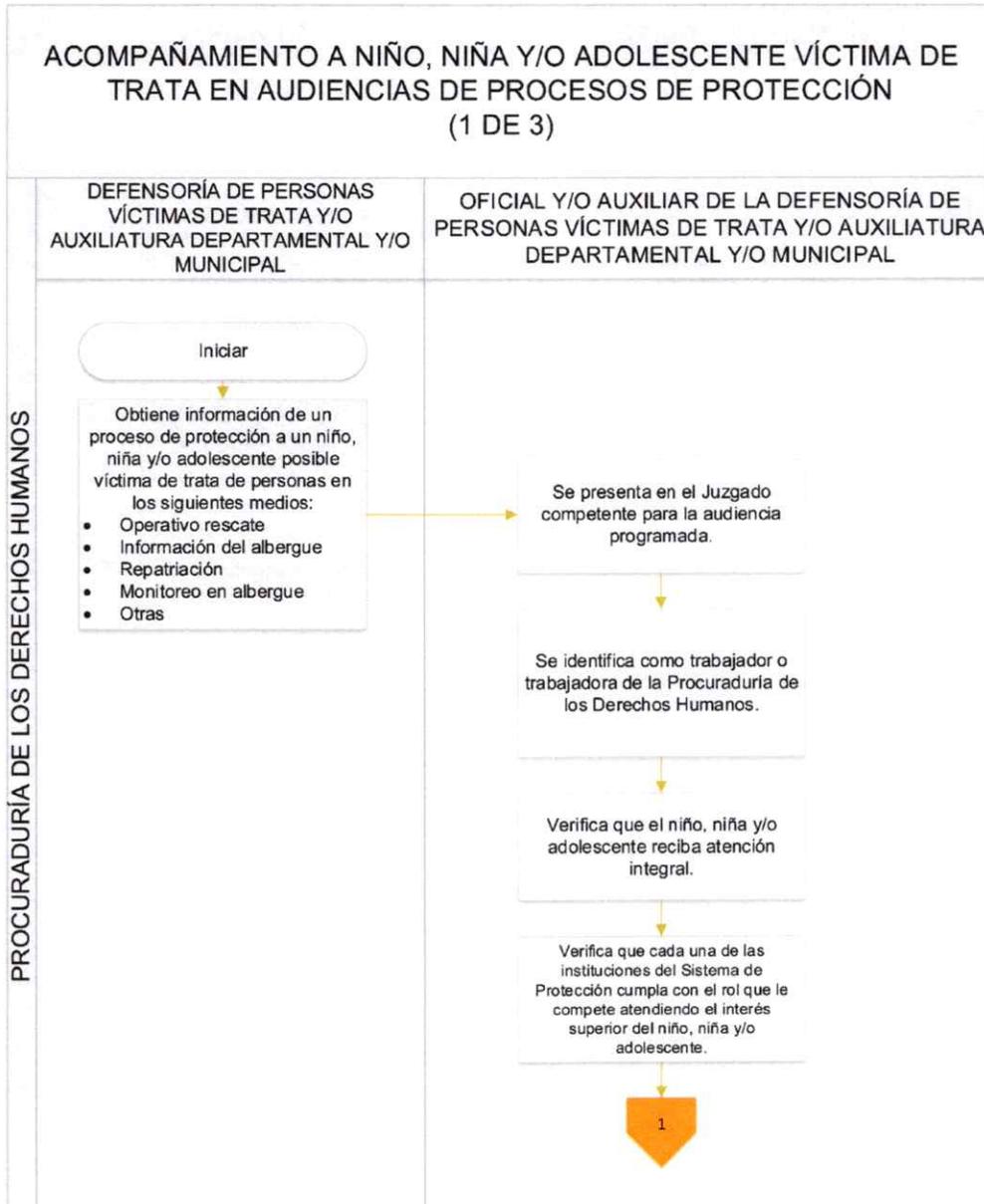
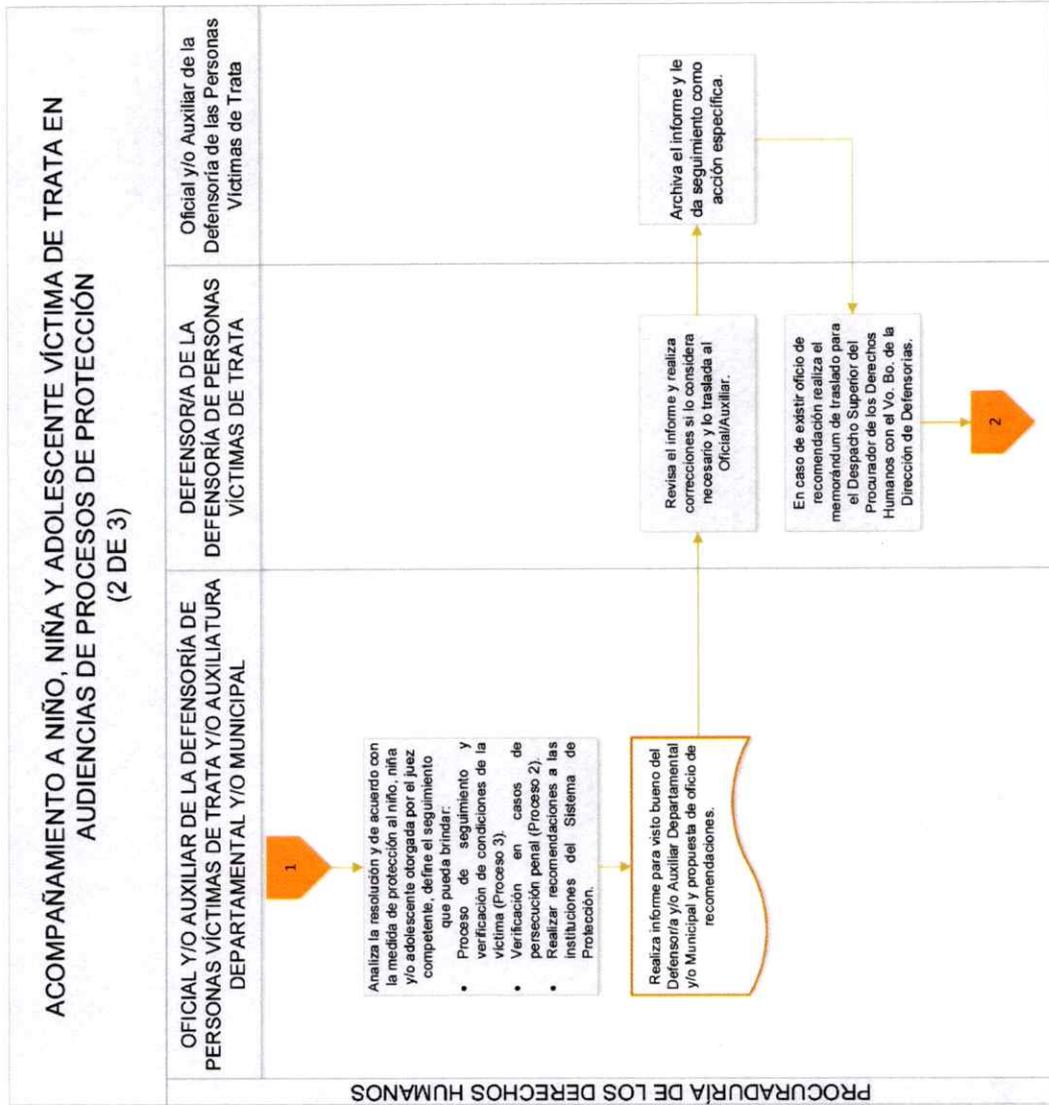


Diagrama de flujo



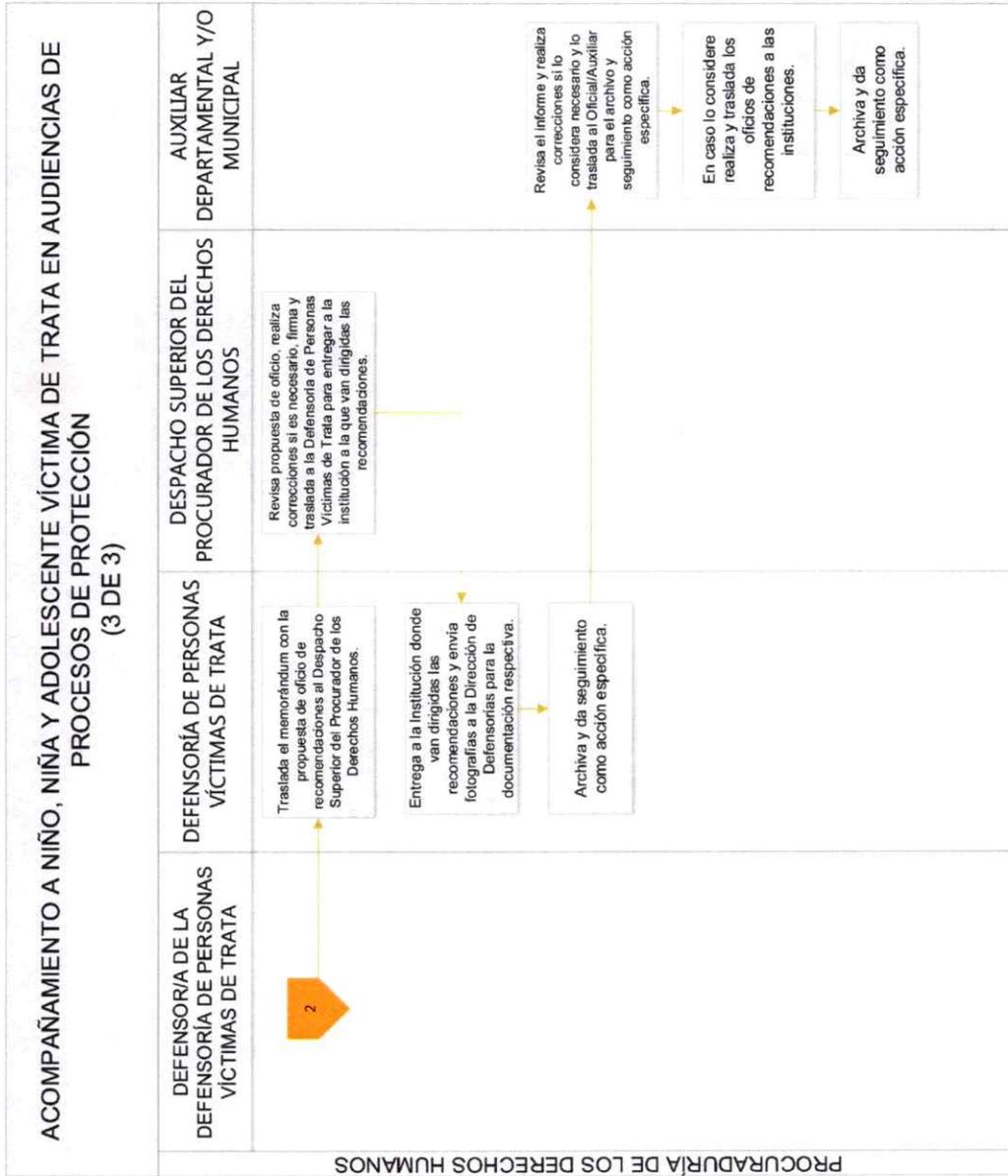
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS



Miriam Catarina Roque Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos



Diagrama de flujo

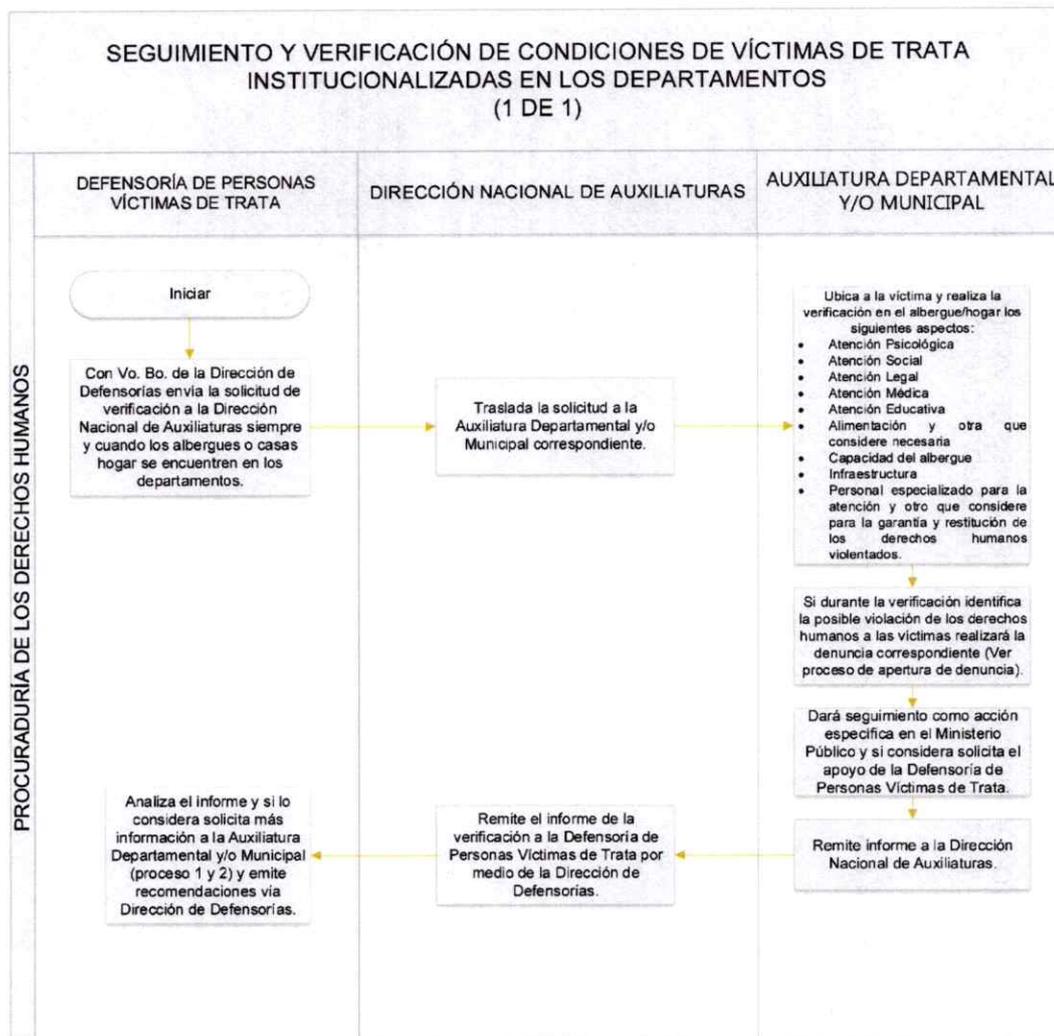


PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS



## VI. Seguimiento y verificación de condiciones de víctimas de trata de personas institucionalizadas en los departamentos

Diagrama de flujo

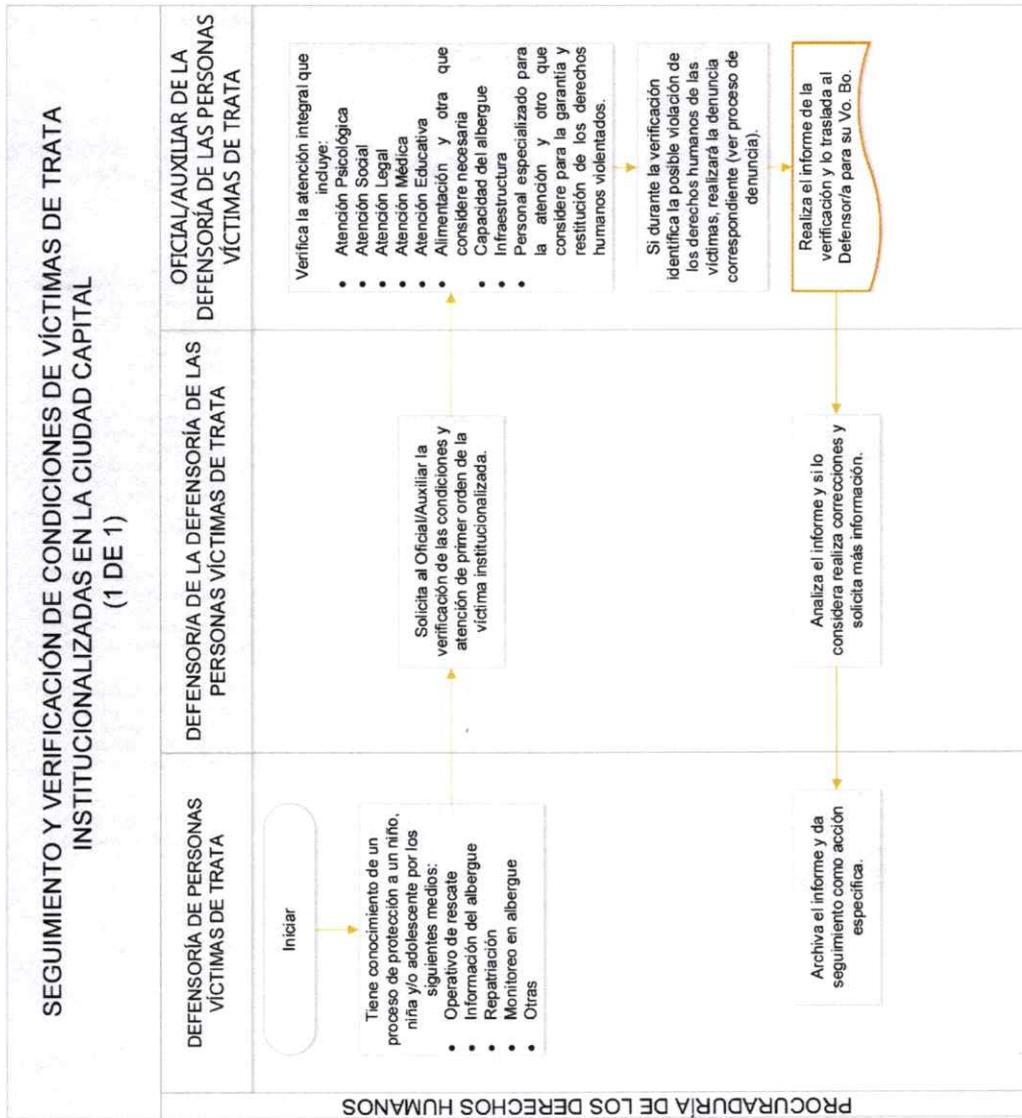


Miriam Catarina Roquel Chávez  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos



## VII. Seguimiento y verificación de condiciones de víctimas de trata institucionalizadas en la ciudad capital

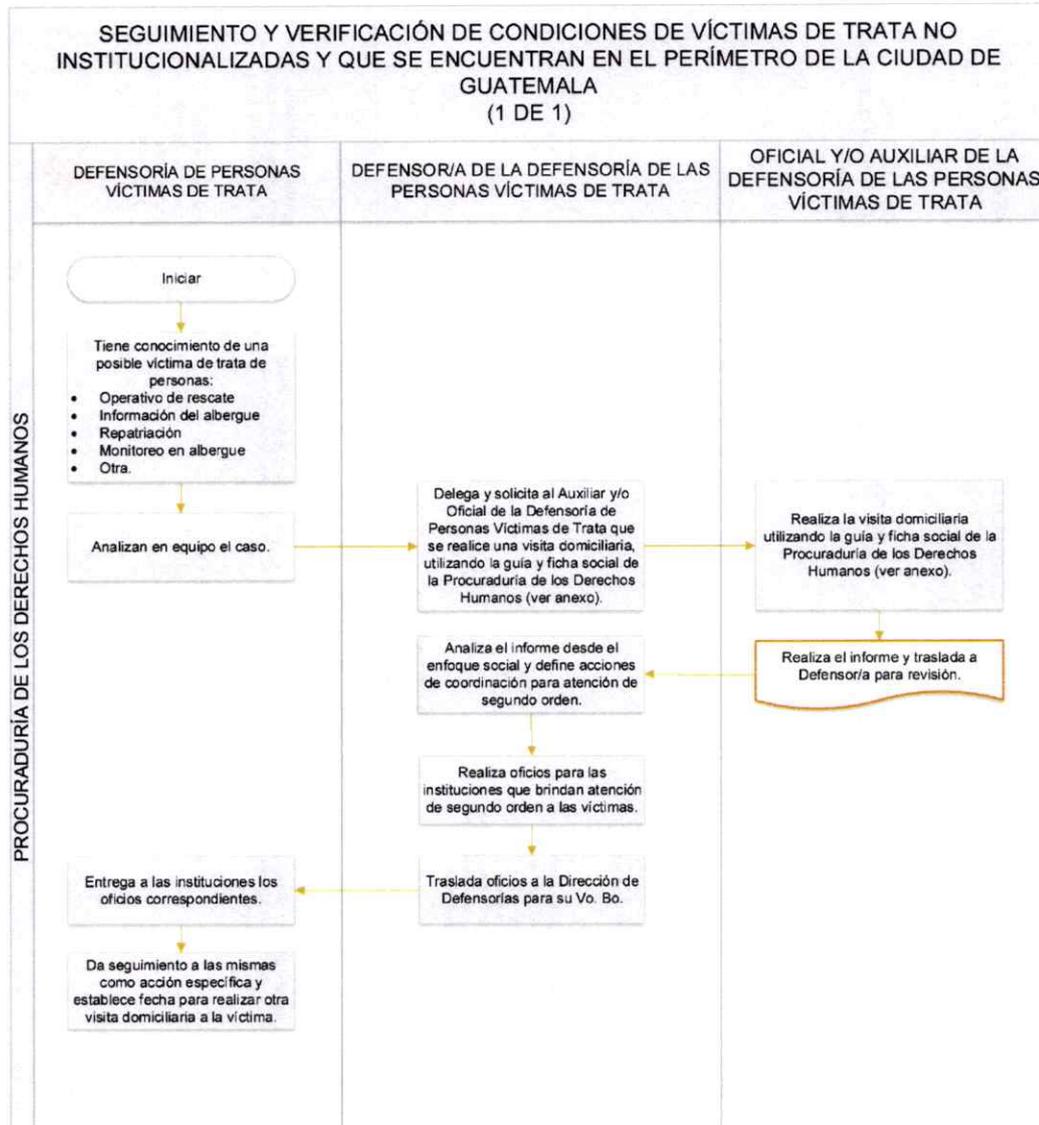
Diagrama de flujo



PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

### VIII. Seguimiento y verificación de condiciones de víctimas de trata no institucionalizadas y que se encuentran en el perímetro de la ciudad de Guatemala

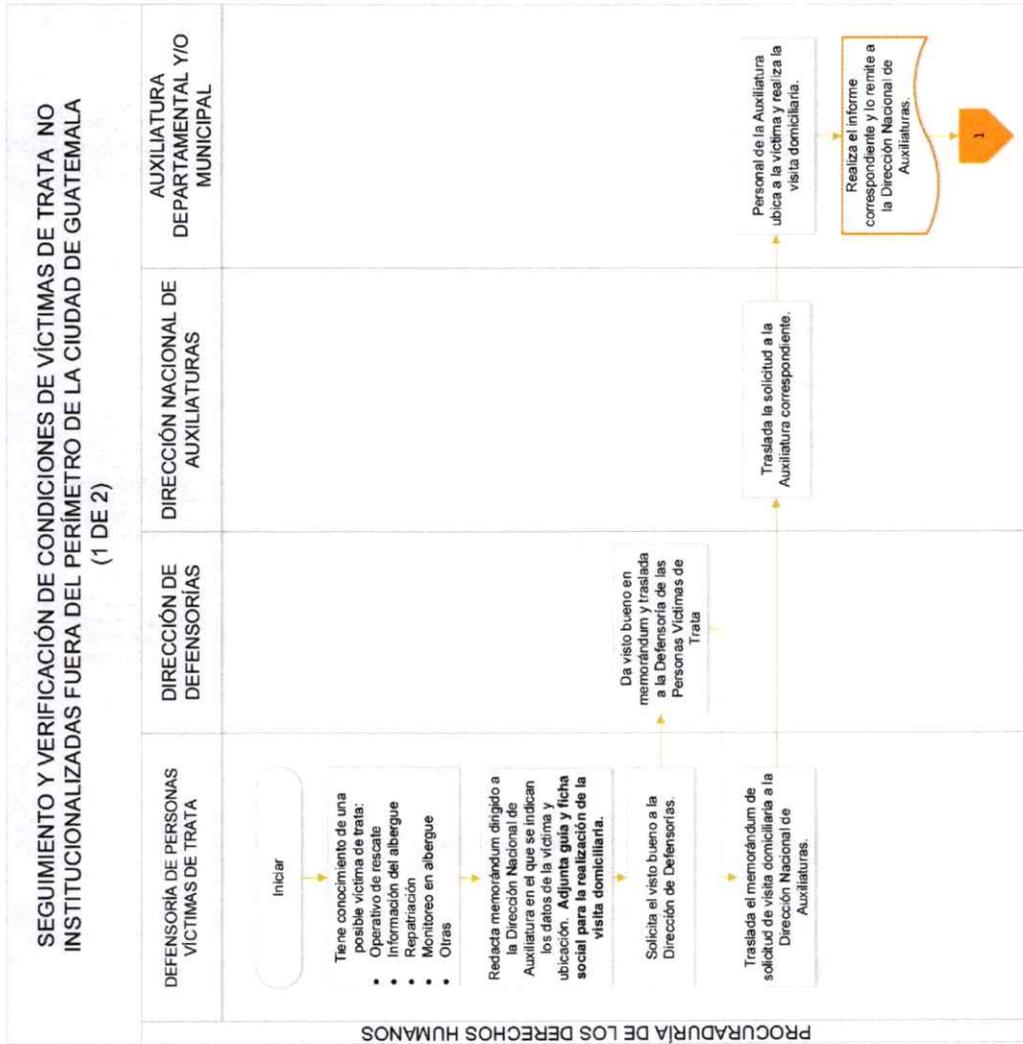
Diagrama de flujo



*Miriam Catarina Roquel Chávez*  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

**IX. Seguimiento y verificación de condiciones de víctimas de trata no institucionalizadas y que se encuentran fuera del perímetro de la ciudad de Guatemala**

Diagrama de flujo



PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Diagrama de flujo



Miriam Catarina Rodríguez Chaves  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

## X. Acompañamiento a procesos de repatriación de víctimas de trata de personas

Diagrama de flujo

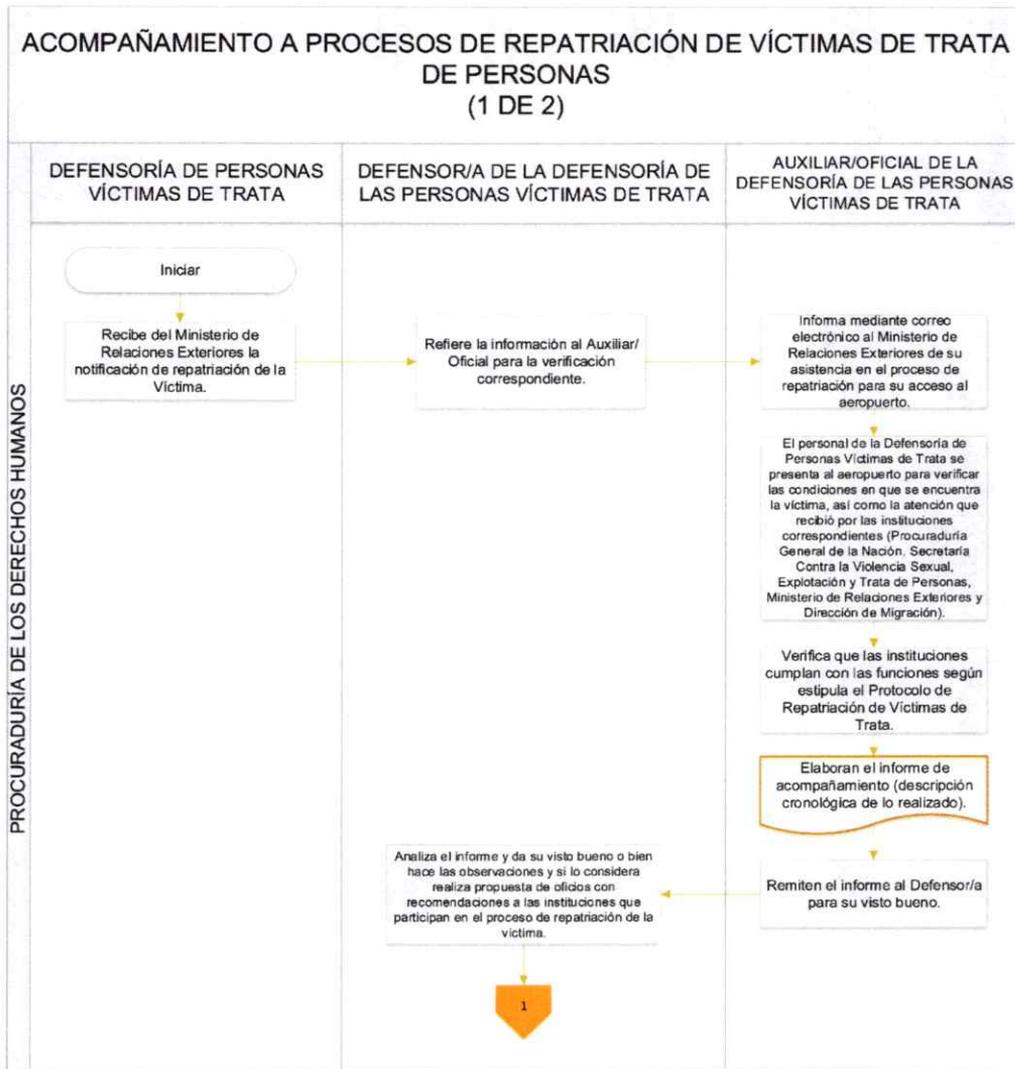
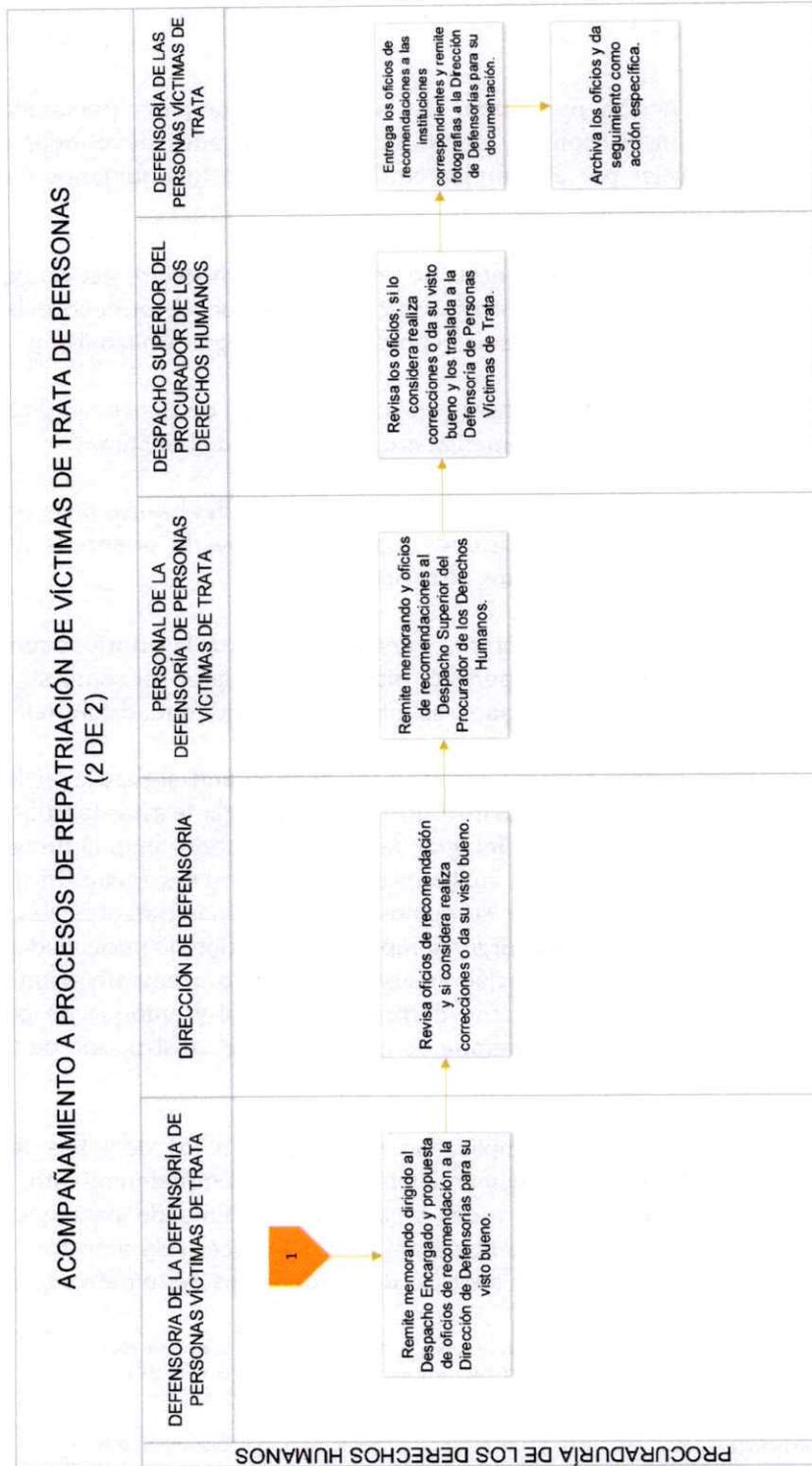


Diagrama de flujo



PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

## 5. Glosario

**Acompañamiento:** Acción por medio de la cual se acompaña personalmente a la víctima ante las instituciones y organizaciones encargadas de brindar atención y protección, para velar por el cumplimiento de sus derechos humanos y evitando procesos de revictimización<sup>17</sup>.

**Acompañamiento a NNA en audiencias de proceso de protección:** Acción por medio de la cual se verifica en el juzgado correspondiente las medidas de protección brindadas a NNA víctimas de trata de personas en el proceso de reintegración familiar y social<sup>18</sup>.

**Análisis de posibles soluciones:** Consiste en la identificación de soluciones alternativas, tanto para cubrir las necesidades inmediatas o secundarias de la víctima<sup>19</sup>.

**Análisis del problema:** El objetivo es identificar las necesidades básicas de la víctima, en busca de las instituciones y organizaciones que puedan apoyarla, orientarla, protegerla y atenderla, sin que conlleve procesos de revictimización<sup>20</sup>.

**Atención inmediata:** Es la atención pronta, integral y efectiva de la autoridad competente que garantiza a la víctima su recuperación física y psicológica, así como su inserción social y familiar, con particular cuidado a su edad, género e identidad cultural<sup>21</sup>.

**Atención de primer orden:** Acciones que el Estado debe garantizar para la restitución de los derechos humanos de las víctimas institucionalizadas. Durante esta etapa las acciones estarán dirigidas a la recuperación integral de la víctima, priorizando la protección de su vida, integridad física y salud, lo cual implica garantizar su seguridad física, atender su salud y evitar que vuelva a caer en manos de las personas tratantes, llevándose a cabo acciones de alojamiento o albergue temporal, satisfacción de necesidades básicas, atención médica, atención psicosocial, asistencia jurídica o acompañamiento para la denuncia, seguridad y protección, con pertinencia cultural y enfoque de género. Es importante indicar que es en esta etapa donde se inicia la construcción de un nuevo proyecto de vida de la víctima<sup>22</sup>.

**Atención de segundo orden<sup>23</sup>:** Implica un seguimiento a los derechos restituidos que contribuya a disminuir sus vulnerabilidades y a su empoderamiento, evitando nuevamente el reclutamiento en redes organizadas de trata de personas. Son las acciones que dan continuidad a la etapa anterior del proceso de atención y centran sus esfuerzos en la restitución del ejercicio de los derechos de la persona víctima de

17 Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas. Decreto No. 9-2009. Guatemala, 2009.

18 En: [https://www.unicef.org/mexico/spanish/MX\\_CajaHerramientas.pdf](https://www.unicef.org/mexico/spanish/MX_CajaHerramientas.pdf) Consultado el 19-10-2018.

19 En: <https://erickmart13.wordpress.com/posibles-soluciones/> Consultado el 10-10-2018.

20 *Ibid.*

21 Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas. Decreto No. 9-2009. Guatemala, 2009.

22 Protocolo de coordinación interinstitucional para la protección y atención a personas víctimas de trata. SVET, Guatemala.

23 *Ibid.*



trata, en su recuperación integral y en su reintegración familiar, comunitaria o con alternativas diferentes a la institucionalización. El plan de reintegración, de acuerdo con las especificidades de cada caso, debe incluir los siguientes componentes:

- atención médica ambulatoria
- atención psicosocial ambulatoria
- asistencia jurídica
- seguridad y protección
- educación
- capacitación laboral y recreación
- consejería y orientación
- apoyo para acceso al trabajo
- alternativas de generación de ingresos
- programas especializados para niños, niñas y adolescentes

**Atención integral:** Es la pronta, completa y efectiva intervención de la autoridad competente que garantiza a la víctima su recuperación física y psicológica, así como la reinserción social y familiar, con particular cuidado a su edad, género e identidad cultural.

En los programas de atención se debe consultar y considerar las opiniones de las víctimas. Se deberán establecer mecanismos para facultar la participación de conformidad con su edad y madurez en casos de niños, niñas y adolescentes. Todo el proceso de atención estará enfocado hacia el pleno ejercicio de los derechos humanos de la víctima, incluyendo contar con los adecuados recursos humanos y materiales, así como con programas pertinentes para estos fines. El proceso de atención será individual.

Si la detección se da a partir del traslado y más aún si es en el lugar de destino, el plan de acción debe comprender la atención inmediata, que debe brindarse en el término de 24 horas en el idioma materno de la víctima, diferenciando el abordaje de víctimas de explotación sexual y de explotación laboral<sup>24</sup>.

**Atención victimológica:** Comprende una serie de reglas y pautas que se recomienda utilicen las personas que atienden a víctimas, a fin de brindar una atención integral óptima para el bienestar de las mismas. Se debe procurar un ambiente en el que la víctima se sienta cómoda y es muy probable que esta llegue en estado de crisis, por lo que el personal que la atiende debe estar capacitado para poder contener la crisis y, una

vez estabilizada, poder proporcionarle los servicios que requiere. Debe evaluarse a la víctima y decidir si es remitida a los servicios de atención médica o psicológica, brindarle asistencia jurídica, acompañamiento, orientación o asistencia social.

En esta definición es válido aclarar que el rol de la Procuraduría de los Derechos Humanos es dar asistencia a nivel primario si la víctima está en crisis, para después acompañarla ante el Ministerio Público, MP para que reciba la atención victimológica que requiera<sup>25</sup>.

**Asistencia médica:** Incluye una valoración general del estado de salud de la víctima; atención de urgencia si hay alguna situación aguda que pueda ponerle en peligro; el cuidado de las lesiones producidas por las agresiones físicas y sexuales y el tratamiento de infecciones. La asistencia médica tiene que lograr la estabilización de la salud física de la víctima y, en el caso de que esta tenga que retornar a su lugar de origen se debe garantizar que esté en condiciones óptimas para realizar dicho viaje<sup>26</sup>.

**Asistencia psicosocial:** Proceso que debe facilitar la expresión de las vivencias y sentimientos producidos por la situación de explotación sufrida y evaluar si la víctima está en una situación de crisis o de emergencia para su estabilización emocional. Posterior a la estabilización a la víctima se estructura el plan terapéutico que debe contemplar: El empoderamiento y la construcción de un nuevo proyecto de vida. La persona profesional de trabajo social (TS) deberá realizar el estudio socioeconómico respectivo para verificar las condiciones sociales, económicas y familiares de la víctima, con la finalidad de establecer la existencia de recurso familiar idóneo<sup>27</sup>.

En caso de víctimas adultas, el estudio socioeconómico permitirá establecer redes de apoyo en el ámbito familiar y comunitario. Las personas profesionales que atiendan a la víctima, elaborarán conjuntamente el plan de reintegración tomando en cuenta: los intereses y necesidades de la víctima, sus habilidades y destrezas, las posibilidades reales del contexto donde residirá y su nivel de empoderamiento.

**Autoridad indígena:** Es una institución comunitaria fundamental que trabaja de forma ad honorem en el planteamiento del sistema jurídico y corresponde a una forma de organización política y social original y natural de estos pueblos. Su importancia radica en el carácter político-normativo del ejercicio de la autoridad; político, puesto que desarrollan funciones de administración de justicia, gobierno, decisión y ejecución en determinadas materias, funciones que han pervivido hasta nuestros tiempos, todo ello realizado por medio de mecanismos de diálogo y consenso. En Guatemala, además de las autoridades que administran justicia, funcionan alrededor de 40 alcaldías indígenas y otras formas de organización local que tienen rol de autoridad como: las comadronas y liderazgos comunitarios, mediante los cuales los pueblos tratan de resolver sus problemas en todos los ámbitos<sup>28</sup>.

25 Ibid.

26 Ibid.

27 Ibid.

28 Módulo de Interculturalidad, Instituto de la Defensa Pública Penal, Pág. 29.



**Autoridad local:** Es la autoridad política establecida en la ley para garantizar el orden en una localidad, recibe un salario y debe tener capacidad para realizar sus funciones<sup>29</sup>.

**Contacto psicológico:** Proceso por el cual se busca disminuir la emoción y crear un sentimiento de apoyo y aceptación. Reorienta la energía de la víctima hacia una acción concreta para enfrentar la crisis<sup>30</sup>.

**Ejecución de la acción concreta:** Es la ejecución de lo aprobado acerca de las soluciones inmediatas encaminadas a manejar la crisis. Cuando las circunstancias deterioran la capacidad de la víctima para actuar, la persona que le brinda la atención oficial toma un papel activo de manera gradual<sup>31</sup>.

**Evaluación de riesgo:** Las necesidades de seguridad de las personas sobrevivientes o de las mujeres, niñas, niños y adolescentes en riesgo de violencia variarán dependiendo de sus circunstancias personales y las formas de violencia que han padecido. La evaluación del riesgo es una herramienta crucial para ayudar a determinar cuál es el grado de seguridad o de riesgo que tiene la víctima sobreviviente de padecer más violencia en el futuro, y así asegurar que reciba la protección adecuada y ayudarla a desarrollar un plan para preservar su seguridad y la de cualquier pariente u otros dependientes (hijos e hijas, familia extensa, etc.)<sup>32</sup>.

Se han desarrollado diferentes tipos de evaluación del riesgo para sobrevivientes (evaluación de letalidad, riesgo de que se repita la agresión), aunque las herramientas no pueden predecir científicamente que la violencia volverá a ocurrir. También se debe tener en cuenta la vulnerabilidad de las personas sobrevivientes y cómo su seguridad puede estar comprometida por problemas tales como estatus social y familiar desigual, discriminación y otras barreras relativas a la economía, educación, idioma y/o situación migratoria<sup>33</sup>.

**Expediente de oficio:** Trámite o diligencia administrativa o judicial que se inicia sin necesidad de actividad de parte interesada, es decir, no es a instancia de parte. Entre otros:

- Cuando la policía conoce un hecho constitutivo de delito y decide iniciar una investigación criminal o cuando un juzgado o el Ministerio Público comienzan un proceso de instrucción, investigación o sumario, sin necesidad de denuncia o querrela.
- Cuando un juez o jueza ordena un trámite, propone una prueba o aplica un razonamiento jurídico que no ha sido solicitado, aportado o invocado por una de las partes. La posibilidad de actuación de oficio está regulada por ley.

<sup>29</sup> Código Municipal. Decreto No. 12-2002. Guatemala, 2012.

<sup>30</sup> En: [cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Tlaxcala/tlaxmeta20.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Tlaxcala/tlaxmeta20.pdf) Consultado el 30-09-2018.

<sup>31</sup> Política Pública contra la trata de personas y protección integral a las víctimas 2014-2024. Guatemala.

<sup>32</sup> Protocolo de coordinación interinstitucional para la protección y atención a personas víctimas de trata. SVET, Guatemala.



Estas actuaciones se caracterizan porque las realiza un organismo público, en el ámbito de sus competencias, sin que nadie haya solicitado previamente su actuación. En la mayoría de los casos son una potestad del organismo público. Es decir, no solo pueden hacerlo (un derecho), sino que están obligados a ello (un deber)<sup>34</sup>.

**Expediente de competencia:** Proceso que determina si el hecho denunciado es o no una violación de los derechos humanos. En el caso de la PDH puede ser ordinario/ORD y de oficio/EIO<sup>35</sup>.

**Expediente ordinario:** Aborda las comunicaciones presentadas por personas, grupos u organizaciones no gubernamentales que aleguen ser víctimas de violaciones a derechos humanos o que tengan conocimiento directo y fehaciente de tales violaciones<sup>36</sup>.

**Extracción de órganos:** Sustracción de un componente anatómico, órgano y tejido sin consentimiento o bajo coerción con fines como la venta, comercialización, traspaso, etc.<sup>37</sup>

**Falsa adopción:** Compra de bebés para darles en adopción, comercio de bebés, robo de bebés, compra de bebés a mujeres en condiciones vulnerables<sup>38</sup>.

**Identidad cultural:** En Guatemala coexisten cuatro pueblos, de los cuales tres, Maya, Xinca y Garífuna, son pueblos indígenas con su propia historia, prácticas culturales, forma de relacionarse con la naturaleza y el universo, lo cual influye en su dinámica sociopolítica y económica<sup>39</sup>.

**Interés superior de niños, niñas y adolescentes:** En todas las acciones que se adopten en relación con NNA debe garantizarse su correcta reintegración a la sociedad a través del ejercicio, disfrute y restitución de los derechos lesionados y favoreciéndole en las decisiones que se tomen<sup>40</sup>.

**Investigación de prevención:** Proceso que permite anticipar y/o evitar una violación de derechos humanos<sup>41</sup>.

**Kit de emergencia:** Es un paquete gratuito que incluye cuatro tipos de medicamentos: dos vacunas, una contra la hepatitis B y otra contra el tétanos; otro contra infecciones de transmisión sexual como gonorrea, sífilis, clamidia, tricomoniasis, entre otras; la anticoncepción de emergencia y el tratamiento antirretroviral<sup>42</sup>.

Los antirretrovirales son para prevenir el virus de inmunodeficiencia humana (VIH) que causa el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (sida). Las 72 horas después del contacto sexual son claves para prevenirlo. Una vez iniciado el procedimiento se debe

34 En: [https://es.wikipedia.org/wiki/De\\_oficio](https://es.wikipedia.org/wiki/De_oficio) Consultado el 04-10-2018.

35 DIDH/PDH con datos de SGD.

36 *Ibíd.*

37 *Ibíd.*

38 En: [https://www.unodc.org/pdf/Trafficking\\_toolkit\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/pdf/Trafficking_toolkit_Spanish.pdf) Consultado el 28-08-2018.

39 En: <https://aulainter-cultural.org/2013/04/29/educacion-e-identidad-cultural/> Consultado el 27-08-2018.

40 Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Guatemala. 2009.

41 DIDH/PDH con datos de SGD.

42 Protocolo de coordinación interinstitucional para la protección y atención a personas víctimas de trata. SVET, Guatemala.



terminar y consiste en tomar una pastilla cada 12 horas por 28 días. Aunque los resultados de los exámenes de sangre salgan negativos en la primera prueba se deben repetir tres, seis, nueve y 12 meses después de la exposición para tener completa seguridad de que no hubo transmisión de VIH.

La anticoncepción de emergencia funciona en las primeras 72 horas después del contacto sexual. Aunque se puede administrar hasta cinco días después, su probabilidad de éxito es menor y una vez superado ese tiempo límite es casi nula<sup>43</sup>.

**LGBTIQ:** Se utiliza para denominar de forma inclusiva a todas las personas y comunidades que se identifican como lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersex y queer<sup>44</sup>.

**Libertad de expresión:** Es un derecho humano fundamental que recoge los valores de la democracia. Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir ideas de cualquier índole, sin consideración de fronteras, ya sea en forma verbal, escrita, impresa o como elija<sup>45</sup>.

**Matrimonio servil:** Relacionado con el trabajo doméstico, mendicidad, vientres de alquiler, prácticas religiosas y culturales. La servidumbre reproductiva o trata con fines familiares se refiere a mujeres utilizadas para tener bebés, que posteriormente les son arrebatados. Los matrimonios serviles tienen un fin que involucra el trabajo doméstico y sexual<sup>46</sup>.

**Mediación/conciliación:** Acción que busca la prevención y transformación de conflictos sociales y entre particulares, por medio de la promoción del diálogo y la conciliación<sup>47</sup>.

**Mendicidad ajena:** Se da con NNA, personas mayores y personas con discapacidad que son explotadas a cambio de comida y un lugar donde dormir<sup>48</sup>.

**Medidas de intervención inmediata:** Acción única y oportuna que resuelve una situación concreta<sup>49</sup>.

**Migración:** Es todo desplazamiento de población, de familias, de una o varias personas, que se produce desde un lugar de origen a otro de destino y lleva consigo un cambio de la residencia habitual, de manera temporal o definitiva, generalmente con la intención de mejorar su situación, así como su desarrollo personal y familiar. Las personas pueden viajar en situación regular o irregular.

**Migración regular:** Es la migración que se produce a través de canales regulares y legales. Se ha comprobado que las personas migrantes que utilizan medios regulares de

43 Ibid.

44 En: <https://www.elpais.com.co> Consultado el 02-10-2018.

45 En: <https://es.unesco.org/node/251188> Consultado el 05-08-2018.

46 Política pública contra la trata de personas y protección integral a las víctimas 2014-2024. Guatemala.

47 DIDH/ PDH con datos de SGD.

48 En: [www.oim.org.co/conceptos-trata.html](http://www.oim.org.co/conceptos-trata.html) Consultada el 03-09-2018.

49 DIDH/ PDH con datos de SGD.

migración contribuyen a la riqueza cultural, social y económica de los países de origen, tránsito y destino<sup>50</sup>.

**Migración irregular:** Se da cuando las personas viajan a través de pasos clandestinos, es decir sin utilizar las fronteras y controles formalmente establecidos, y sin la documentación legalmente requerida<sup>51</sup>.

**Monitoreo:** Se refiere al procedimiento que realiza la PDH para establecer las particularidades de funcionamiento de una institución; para saber qué dificultades enfrenta la institución en su funcionamiento; determinar cómo lo anterior afecta o beneficia a las personas usuarias y establecer si se han cumplido las recomendaciones y sugerencias que la PDH ha emitido<sup>52</sup>.

**Niñas, niños y adolescentes no acompañados:** Se refiere a toda persona menor de 18 años de edad que se desplaza de una zona geográfica hacia otra sin el acompañamiento de sus padres, madres, tutores o persona legalmente habilitada para ello<sup>53</sup>.

**No revictimización:** Debe evitarse toda acción u omisión que lesione el estado físico y psíquico de la persona víctima<sup>54</sup>.

**Observación:** Presencia imparcial y a requerimiento, con motivo de un hecho en el que exista riesgo de una violación a derechos humanos<sup>55</sup>.

**Operativo:** Acción cuyo objetivo es observar, en el lugar de los hechos, la manera en que las instituciones del Estado y sus dependencias atienden y responden a los requerimientos de la población y si la atención que prestan respeta y garantiza los derechos de las personas. Puede ser supervisión o monitoreo<sup>56</sup>.

**Orientación:** Acción que proporciona información conforme la naturaleza y situación del caso, cuando la solicitud esté fuera de la competencia de la PDH<sup>57</sup>.

**Peores formas de trabajo infantil:** Todas las formas de esclavitud o prácticas similares, como el trabajo forzoso, la trata, la esclavitud por deudas o la servidumbre. Esto también incluye actividades ilícitas y/o que puedan poner en peligro la seguridad, la salud y la moral de los niños, como la prostitución, la pornografía, el reclutamiento obligatorio o forzoso debido a conflictos armados, el tráfico de drogas, etc. El término suele definirse como todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico<sup>58</sup>.

50 Política pública contra la trata de personas y protección integral a las víctimas 2014-2024. Guatemala.

51 *Ibid.*

52 PDH. Instructivo para el cumplimiento de la función institucional de la supervisión de la administración pública a través de la observación "in situ" y monitoreo. Guatemala, 2011.

53 *Ibid.*

54 Trata y Explotación Sexual. ECPAT, Guatemala, 2010.

55 DIDH/PDH con datos de SGD.

56 PDH. Instructivo para el cumplimiento de la función institucional de la supervisión de la administración pública a través de la observación "in situ" y monitoreo. Guatemala, 2011.

57 DIDH/PDH con datos de SGD.

58 OIT. Convenio 182. C182 - Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil. Ginebra, 1999.



**Personas con discapacidad:** Son las personas que tienen alguna deficiencia motriz, sensorial, intelectual o mental, permanente o temporal, y que no pueden participar de manera plena y en igualdad de condiciones en la sociedad, porque se encuentran con alguna barrera, incluyendo la actitudinal, que se los impide<sup>59</sup>.

**Pertinencia cultural:** Es el derecho de las personas víctimas a conservar los vínculos con su cultura, religión y/o espiritualidad en todas las entrevistas, al tener acceso a los servicios de atención o procedimientos legales<sup>60</sup>.

**Proceso de repatriación:** Conjunto de acciones interinstitucionales a través de las cuales se recibe o retorna a una víctima de trata de personas a su país de origen<sup>61</sup>.

**Protección especial:** Protección individual y diferenciada a fin de garantizar su seguridad y el restablecimiento de los derechos de las personas<sup>62</sup>.

**Referencia de la víctima:** Proceso por medio del cual se traslada a la víctima a la institución responsable: Ministerio Público, para la toma de la denuncia o centro de asistencia médica en caso de una necesidad urgente en salud<sup>63</sup>.

**Restitución de los derechos humanos de las víctimas de trata:** Acciones que se realizan con el fin de restablecer los derechos humanos violentados a una víctima de trata de personas<sup>64</sup>.

**Reunificación familiar:** Es el derecho que le asiste a una familia de permanecer unida para facilitar la reconstrucción y consolidación del tejido social para llevar a cabo su proyecto de vida<sup>65</sup>.

**Seguimiento:** Se realiza por medio de diferentes acciones, con el fin de conocer e identificar el avance o estado actual del proceso en el que se encuentra un expediente de un caso de trata de personas, en las diferentes instituciones y organizaciones<sup>66</sup>.

**Seguimiento al proceso de investigación penal de casos de trata:** Acción por medio de la cual se realizan visitas o gestiones ante las instituciones encargadas del proceso penal (Ministerio Público, Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional Civil y juzgados competentes), con el fin de identificar el avance y estado del proceso de investigación y persecución penal<sup>67</sup>.

59 OHCHR. Los derechos humanos y la trata de personas.

60 Protocolo de coordinación interinstitucional para la protección y atención a personas víctimas de trata. SVET, Guatemala. Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, Guatemala. 2009.

62 *Ibid.*

63 Protocolo de coordinación interinstitucional para la protección y atención a personas víctimas de trata. SVET, Guatemala.

64 Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, Guatemala. 2009.

65 Protocolo de coordinación interinstitucional para la protección y atención a personas víctimas de trata. SVET, Guatemala.

66 En: [https://www.unicef.org/mexico/spanish/MX\\_CajaHerramientas.pdf](https://www.unicef.org/mexico/spanish/MX_CajaHerramientas.pdf) Consultado el 19-10-2018.

67 *Ibid.*



*Miriam Catarina Roquel Chávez*  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

**Solicitud:** Requerimiento admitido que lleva a una determinada respuesta, dentro o fuera de la competencia de la entidad<sup>68</sup>.

**Supervisión:** Acción para establecer el funcionamiento de una institución, de acuerdo con los fines, objetivos y responsabilidades de la misma, conforme a las leyes y reglamentos; dar seguimiento al funcionamiento de una institución en forma sistematizada; investigar si su personal es idóneo; verificar si cuenta con los recursos financieros y materiales para la atención de personas que requieren sus servicios; y dar recomendaciones relacionadas con los hallazgos, a las que posteriormente se dará seguimiento en un monitoreo<sup>69</sup>.

**Trabajo infantil:** Es el trabajo realizado por niños, niñas y adolescentes que están entre los 7 y los 14 años de edad y que no reciben educación formal o la reciben con muchas deficiencias, porque deben trabajar. Las actividades que implican simplemente ayudar a los padres a completar las tareas diarias de la familia, a las que los niños pueden dedicar unas pocas horas a la semana y que les permite ganar un poco de dinero para sus gastos, no son consideradas como explotación infantil, ya que no perjudican su bienestar<sup>70</sup>.

**Trabajo infantil antes de la edad legal mínima:** En Guatemala la edad legal mínima en la que los niños y niñas están autorizadas a trabajar es de 14 años. Para realizar trabajos arduos el límite asciende a los 18 años. Muchos niños, niñas y adolescentes trabajan en condiciones de alto riesgo, cargando pesos excesivos y manipulando herramientas peligrosas. Otros están expuestos a sustancias químicas utilizadas en los fertilizantes y plaguicidas o pólvora en las cohetes<sup>71</sup>.

**Trabajo o servicio forzado:** Lo define la Ley Modelo sobre la Trata de Personas de la Oficina contra la Droga y el Delito, en relación con el Convenio No. 29 de la Organización Internacional del Trabajo, como todo trabajo, empleo u ocupación que se le exige a una niña, niño, adolescente o adulto, bajo la amenaza de una pena y para el cual dicha persona no se ofrece voluntariamente. Se da en maquilas, servicio doméstico, minería, trabajo agrícola y pesca, donde son contratadas en condiciones de explotación, con bajos salarios, jornadas extenuantes, sin contratos ni pago de vacaciones, indemnizaciones u otro tipo de derechos laborales.

**Uso de la fuerza<sup>72</sup>:** Es el medio por el cual el efectivo policial logra el control de una situación que atenta contra la seguridad, el orden público, la integridad y la vida de las personas; debe aplicarse mediante un acto discrecional, legal, legítimo y profesional. La facultad de recurrir al empleo de la fuerza en determinadas circunstancias cuando otros medios resultan ineficaces, lleva consigo la gran responsabilidad de velar para que esta se ejerza lícita y eficazmente, ya que su uso excesivo afecta directamente los derechos humanos.

68 DIDH/PDH con datos de SGD.

69 PDH. Instructivo para el cumplimiento de la función institucional de la supervisión de la administración pública a través de la observación "in situ" y monitoreo. Guatemala, 2011.

70 Reglamento de protección laboral de la niñez y adolescencia trabajadora. Acuerdo Gubernativo 112-2006. Guatemala, 2006.

71 *Ibid.*

72 PNC. Manual del uso de la fuerza y empleo de armas letales. Guatemala, 2016.



El ordenamiento jurídico regula el uso de la fuerza por parte de la Policía Nacional Civil, de acuerdo con los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad con el objetivo legítimo que se pretende alcanzar.

**Verificación:** Proceso a través del cual personal de la PDH da seguimiento al estado, avances y retrocesos en el caso de una víctima de trata de personas, independientemente de su situación de protección y abrigo.

**Verificación a víctimas institucionalizadas:** Acciones que realiza personal de la PDH durante el tiempo en que la víctima se encuentre institucionalizada, para verificar la atención primaria y asistencia que las instituciones brindan a la víctima, con el fin de iniciar la construcción del proyecto de vida y el proceso de reintegración social y familiar, según lo estipulado en el Protocolo de Atención y Protección a víctimas de Trata. En este proceso se verificará lo siguiente: infraestructura de la institución albergante, atención psicosocial, médica, jurídica, recreación, alimentación, vestuario, preparación laboral y técnica.

**Verificación a víctimas no institucionalizadas:** Acción efectuada por personal de la PDH para constatar, a través de visitas domiciliarias, la situación psico-biosocial de una víctima de trata de personas, en búsqueda de verificar la atención secundaria que las instituciones deben brindarles.

**Verificación en los procesos de repatriación de víctimas de trata:** Acción realizada por personal de la PDH para verificar el efectivo cumplimiento del Protocolo Interinstitucional de Repatriación de víctimas de trata de personas, en la recepción y retorno de las mismas, asegurando su repatriación segura y el respeto de sus derechos humanos.

**Víctimas de trata de personas:** Cualquier niña, niño, adolescente o persona adulta, sin importar su estatus social, económico y académico, que ha sido reclutada, transportada, transferida o acogida para un fin de explotación, dentro o fuera de un determinado país<sup>73</sup>.

**Víctima institucionalizada:** Para la PDH se refiere a una víctima de trata de personas que está bajo la protección y abrigo de una institución albergante, tanto estatal como de la sociedad civil; puede ser niño, niña, adolescente, persona adulta (mujer u hombre), persona de la diversidad sexual o con algún tipo de discapacidad.

**Víctima no institucionalizada:** Para la PDH se refiere a una víctima de trata de personas que ha sido reintegrada a su ambiente familiar y social.

**Victimización:** Consecuencias emocionales a las cuales es expuesta la víctima de un delito, tanto en proceso de restitución del daño causado, por las diferentes instituciones involucradas, así como la estigmatización en el proceso de reintegración a su ambiente familiar y social<sup>74</sup>.

<sup>73</sup> Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, Guatemala. 2009.

<sup>74</sup> Política Pública contra la trata de personas y protección integral a las víctimas 2014-2024. Guatemala.

**Victimización primaria:** Son las consecuencias que sufre la víctima directa de un crimen.

**Victimización secundaria o revictimización:** Es el proceso por el que se vuelve a hacer pasar a la víctima por situaciones indeseables y penosas; se refiere a los sufrimientos que a las víctimas, testigos y sujetos pasivos de un delito les infieren las instituciones encargadas de hacer justicia: policías, jueces, peritos, criminólogos, funcionarios de instituciones penitenciarias. Esto ocurre cuando se le exige a la víctima que se someta a múltiples interrogatorios y exámenes que afectan su dignidad y su sentido de privacidad. Se somete a la víctima a un cuestionamiento extenso y repetitivo para asegurarse que mantenga su historia y tenga credibilidad. No es intencional, pero sí es perjudicial<sup>75</sup>.

**Victimización terciaria:** Es la estigmatización que la sociedad realiza sobre la víctima, posteriormente a su reintegración familiar y a la sociedad<sup>76</sup>.

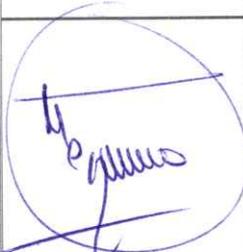
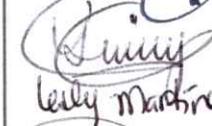
---

75 Trata y Explotación Sexual. ECPAT, Guatemala, 2010.

76 *Ibíd.*



## 6. Cuadro de aprobación

 <b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A CASOS DE TRATA DE PERSONAS</b>			
<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>			
DOCUMENTO	VERSIÓN	1	
<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE TRATA DE PERSONAS</b>		<b>No. de páginas</b>	68
	<b>ELABORADO P OR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Fecha</b>	Noviembre 2018	Noviembre 2018	Mayo de 2019
<b>Área responsable</b>	Comité Petit	Dirección de Planificación y Gestión Administrativo	Procurador de los Derechos Humanos
<b>Firma</b>	 <p>Silvia Navarro M.A. Leticia Maldonado Méndez Andrea García</p>		 <p>Miriam Catarina Roquel Chávez Procurador de los Derechos Humanos en Funciones Procurador de los Derechos Humanos</p>
	 <p>Kelly Martínez</p>	 <p>Lcda. Miriam Catarina Roquel Chávez Procuradora Adjunta I Procurador de los Derechos Humanos</p>	
	 <p>Dayán Paredes</p>		



Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

## 7. Anexos

### GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA VISITA DOMICILIARIA A SOBREVIVIENTE VÍCTIMA DE TRATA

- o **Objetivo de la visita domiciliaria:** Verificar las condiciones socioeconómicas de las sobrevivientes de trata de personas y necesidades de atención.

#### I CONDICIONES PARA LA ENTREVISTA A SOBREVIVIENTES DE TRATA

#### II Realizar la entrevista, de preferencia, en el idioma materno de la persona entrevistada.

- La persona entrevistadora debe identificarse y explicar el motivo de la entrevista.
- En la medida de lo posible, ubicar un espacio físico adecuado para la realización de la entrevista, asegurándose que la persona se sienta cómoda y segura durante la misma.
- Se debe evitar que la entrevista sea percibida como un interrogatorio.
- Consultar a la persona entrevistada cómo referirse a ella (como mujer, hombre, en casos no evidentes para el entrevistador).
- Identificar, a través de la observación, necesidades básicas (alimentos, abrigo, calzado, etc.).

#### III LA PERSONA ENTREVISTADORA DEBERÁ CONSIDERAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS

- Brindar a la persona una breve explicación del propósito de la entrevista que se realizará (generar un acercamiento humano, mostrando comprensión, respeto y aceptación a la persona entrevistada).
- Comentar a la persona que puede realizar preguntas o pedir que se le repita la pregunta en cualquier momento.
- Evitar bajo toda circunstancia realizar preguntas que propicien el recuerdo de lo sucedido durante el tiempo que fue víctima en cualquiera de sus formas y discretamente evitar cualquier conversación que pudiera generar recuerdos dolorosos a la víctima, con el fin de minimizar la revictimización.
- Asegurar que la persona entrevistada entienda las explicaciones que se le brindan.
- Comentar a la persona entrevistada que la información será confidencial.
- Realizar las preguntas en un tono y ritmo de conversación normal o pausada, si fuera necesario, con la certeza que la persona entrevistada entiende las preguntas que se realizan.
- Contar con conocimientos básicos de la trata de personas, así como conocimiento de aspectos relacionados con el abordaje de necesidades especiales para atención a este tipo de víctimas.

#### IV ÁREAS SOCIOECONÓMICA Y PSICOLÓGICA

- Área socioeconómica (apartado VII de la ficha social)  
Analizar las condiciones sociales y económicas identificadas por medio de la observación y entrevista realizada, tanto de la persona entrevistada como de su entorno familiar; para identificación y priorización de las necesidades inmediatas para su atención.
- Área psicológica (apartado VII de la ficha social)  
Es importante observar y anotar los siguientes aspectos de las personas entrevistadas:  
Bostezos recurrentes, descuido en su vestimenta y arreglo personal, romper en llanto repentina o constantemente, rascarse la cabeza, cambio de tema imprevisto, comerse las uñas, ojeras, movimiento de extremidades, tronarse los dedos, expresa sentirse controlada, piensa constantemente en lo sucedido y lo recuerda con dolor u otra manifestación física y emocional.



FICHA SOCIAL DE LA VISITA DOMICILIARIA  
A SOBREVIVIENTE VÍCTIMA DE TRATA

I. DATOS PERSONALES:

Nombre completo:			
Lugar y fecha de nacimiento:			
Edad:			
No. de Partida de Nacimiento:			
Dirección:			
Teléfono de casa:			
Celular (indicar si pertenece a ella/el o es de un familiar):			
Es indígena:	SI	NO	Comunidad lingüística
Sexo (biológico):			
Género (construcción social):			

II. ÁREA LABORAL Y EDUCATIVA

¿Trabaja actualmente?	SI	NO	Especificar su ocupación u oficio y lugar de trabajo
¿Estudia actualmente?			Especificar grado que cursa y establecimiento educativo

III. CUADRO FAMILIAR (de las personas que viven con la persona entrevistada)

No.	Nombre	Edad	Parentesco	Escolaridad	Ocupación



**Miriam Catarina Roquel Chávez**  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

IV. CONDICIONES DE VIVIENDA

Propia	Alquilada	Heredada	Ocupación
Techo	Piso	Pared	Otro

a. Servicios básicos

Tipo de servicio	SI	NO
Agua		
Luz		
Teléfono		
Drenajes		
Otros		

b. Ambientes de la vivienda (No. de habitaciones): \_\_\_\_\_

c. Ubicación de la vivienda:  
\_\_\_\_\_

Zona peligrosa ( áreas que tienen altos índices de criminalidad y peligrosidad)	Zona de riesgo (ubicada en áreas que están propensas/vulnerables a los desastres naturales)

V. SITUACIÓN ECONÓMICA (Información proporcionada por el encargado del NNA)

a. ¿Quién o quiénes son las personas que aportan económicamente para los gastos del hogar?

\_\_\_\_\_

b. Aproximadamente, ¿cuántos son sus ingresos al mes?

\_\_\_\_\_

c. Aproximadamente, ¿cuántos son los gastos que tiene al mes?

\_\_\_\_\_

**VI. PROGRAMAS GUBERNAMENTALES / NO GUBERNAMENTALES**

En este apartado, indicar si el núcleo familiar es beneficiario de alguno de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo Social u otro, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Institución/ Organización	Tipo de ayuda	Fecha en que inició a recibirla	Observaciones (Temporalidad, beneficiario y requisitos de ingreso al programa)

**VII. NECESIDADES ACTUALES DE LA PERSONA SOBREVIVIENTE DE TRATA**

Tipo de atención	SI	NO	Especificar
Médica			
Psicológica			
Legal			
Otros			



*Miriam Catarina Roquel Chávez*  
 Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
 Procurador de los Derechos Humanos

VIII. OPINIÓN DE LA PERSONA QUE REALIZÓ LA VISITA

*a. Área Socioeconómica:*

<b>Condiciones de la vivienda</b> (Techo, pared, piso, número de habitaciones, cocina)
<b>Servicios básicos</b>

**Área Psicológica**

--



**Conclusiones, observaciones y recomendaciones de la visita domiciliar realizada**

**IX. ANEXOS (Fotografías, copia de documentación, etc.)**

*b. Fecha de realización de la visita domiciliar:*

---

*c. Nombre completo de la persona que realizó la visita domiciliar:*

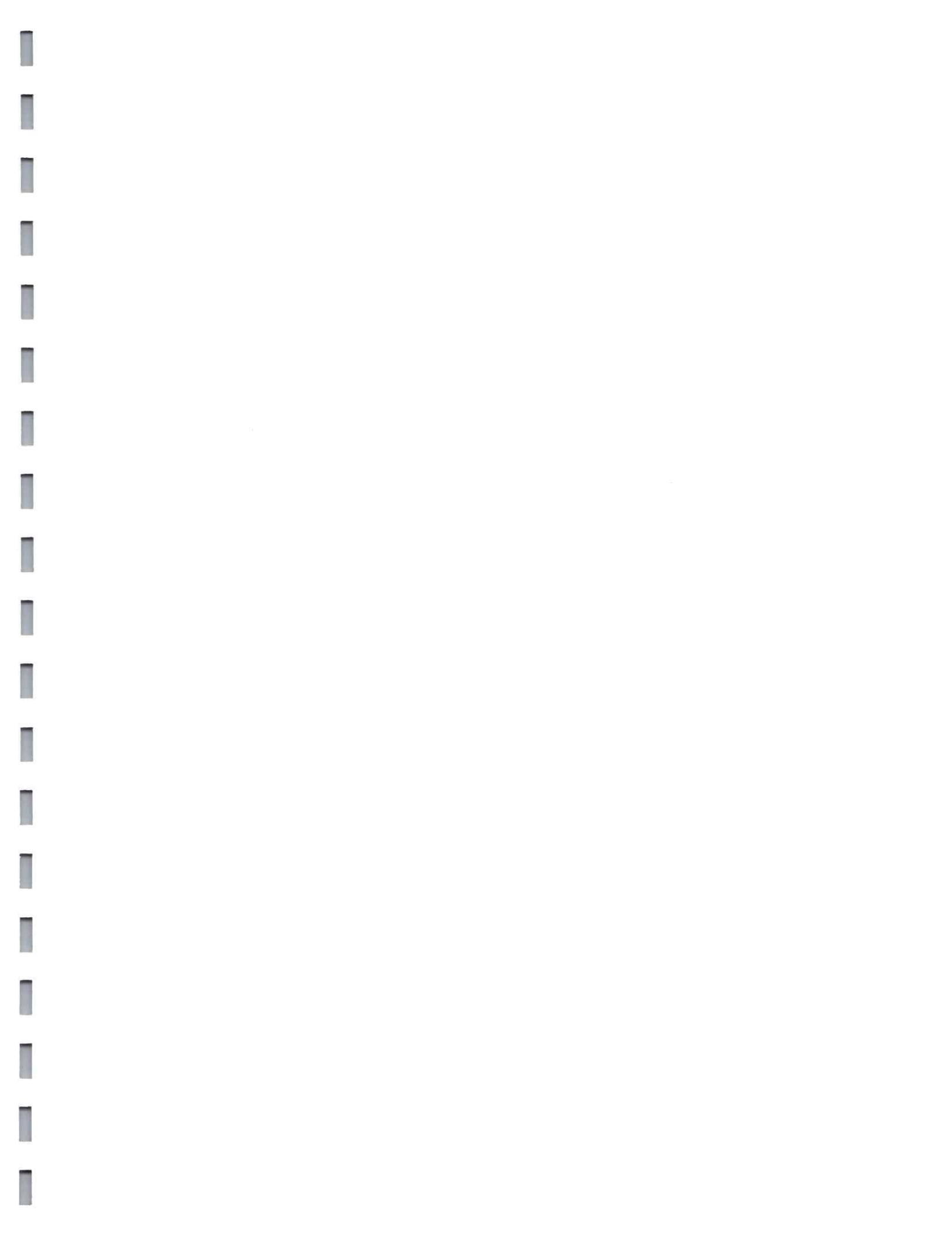
---



*Miriam Catarina Roquel Chávez*  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

Procuraduría de los Derechos Humanos  
12 avenida 12-54, zona 1, Guatemala, Centro América  
PBX: (502) 2424-1717  
Web: [www.pdh.org.gt](http://www.pdh.org.gt)

**Denuncias al: 1555**



@PDHgt    |  1555

Con el apoyo de:



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



*Miriam Catarina Roquel Chávez*  
Procurador de los Derechos Humanos en Funciones  
Procurador de los Derechos Humanos

Este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional -USAID, en el marco de la asistencia técnica del Proyecto Justicia para Juventud y Género. Su contenido es responsabilidad de los autores y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID.

