



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Aprobado por Acuerdo PDH-065-2022, el
día 28 de Marzo del año 2022.

Protocolo de
Atención Victimológica
| 2022 |





**Protocolo de
Atención Victimológica
| 2022 |**

Directorio

Jordán Rodas Andrade

Procurador de los Derechos Humanos

Miriam Catarina Roquel Chávez

Procuradora Adjunta I

Claudia Caterina Maselli Loaiza

Procuradora Adjunta II

Claudia Eugenia Caballeros Ordóñez

Secretaria General

Elaboración: Auxiliatura Guatemala Central
Diseño: Dirección de Comunicación Social

Impreso en Guatemala
Marzo – 2022

Procurador de los Derechos Humanos
12 avenida 12-54, zona 1, Guatemala, Centro América
Teléfono: (502) 2424-1717
Web: www.pdh.org.gt
Denuncias al: 1555

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|--|------------------------------------|
| Documento | | Versión | 1.0 |
| Protocolo de Atención Victimológica | | No. Páginas | 12 |
| | ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
| Fecha | Marzo - 2022 | Marzo - 2022 | Marzo - 2022 |
| Área Responsable | Auxiliatura Guatemala Central | Dirección de Planificación y Gestión Institucional | Procurador de los Derechos Humanos |
| Firma | | | |



Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. Auxiliatura Guatemala Central de la Procuraduría de Derechos Humanos y el Departamento de Atención Victimológica –DAV- | 4 |
| 1.1 Departamento de Atención Victimológica –DAV- | 5 |
| 2. Elementos conceptuales | 6 |
| 3. Principios de atención victimológica..... | 8 |
| 4. Objetivo del Protocolo de Atención Victimológica..... | 9 |
| 5. ¿Qué es el enfoque victimológico?..... | 9 |
| 6. Perfil de las personas a quienes se les brinda atención en la Auxiliatura Guatemala Central de la Procuraduría de Derechos Humanos | 10 |
| 7. Condiciones mínimas para la atención victimológica | 10 |
| 7.1 Cuidar de los que brindan atención: | 10 |
| 7.2 Autocuidado..... | 11 |
| 7.3 Primeros Auxilios Psicológicos -PAP | 11 |
| 8. Atención victimológica en la Auxiliatura Guatemala Central | 12 |
| 9. Alcances y límites del Departamento de Atención Victimológica – DAV- | 12 |

1. Auxiliatura Guatemala Central de la Procuraduría de Derechos Humanos y el Departamento de Atención Victimológica -DAV-

Por medio del Acuerdo Número SG-097-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, se define la Auxiliatura Guatemala Central, la cual surge de la necesidad de fortalecer y dinamizar las actividades realizadas en la sede central relativas al cumplimiento del mandato del Procurador de los Derechos Humanos, por medio de la modernización de la gestión administrativa y técnica, separando las funciones de la Auxiliatura y la Dirección de Procuración, así como de recepción que se traslada a la Secretaría General.

El objeto de la Auxiliatura Guatemala Central es cumplir con el mandato constitucional de el/la Procurador/a de los Derechos Humanos en la jurisdicción territorial asignada, de acuerdo a los lineamientos, planes, políticas, rutas y demás disposiciones aplicables; implementando acciones con enfoques victimológico, de género y con lenguaje inclusivo para brindar una atención integral.

Las atribuciones de la Auxiliatura Guatemala Central, de manera general, son las siguientes:

Ilustración 1

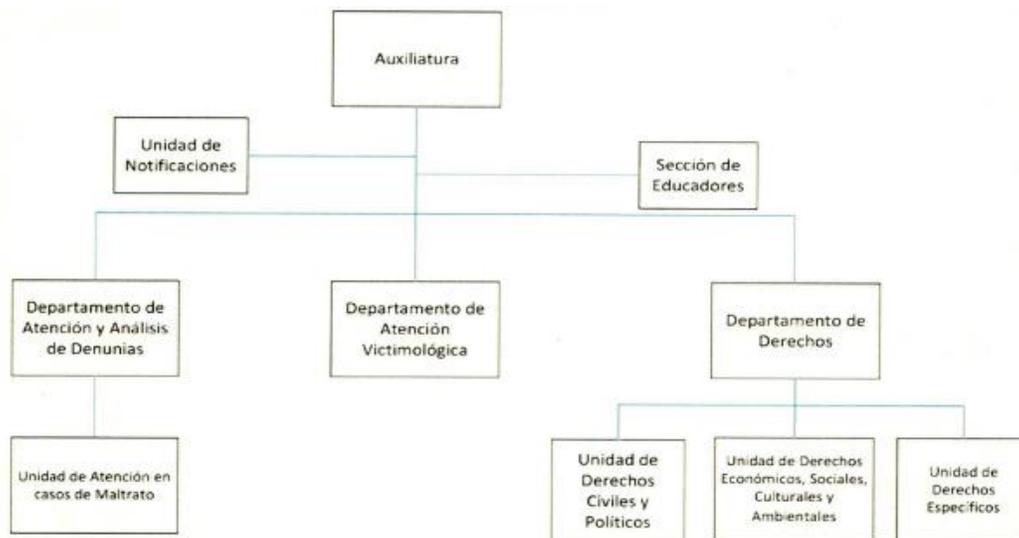
Funciones de la Auxiliatura Central de la PDH



En todas las acciones mencionadas, es imperativo, tener en cuenta los enfoques antes mencionados (victimológico, de género y lenguaje inclusivo).

A continuación, se presenta la estructura de la Auxiliatura Guatemala Central:

Ilustración 2
Auxiliatura Guatemala Central



En el organigrama anterior, se muestra que el Departamento de Atención Victimológica -DAV-, depende directamente de la Auxiliatura Guatemala Central.

1.1 Departamento de Atención Victimológica –DAV-

A partir del Acuerdo No. SG-097-2020, que empezó a surtir efecto el uno de enero de dos mil veintiuno, queda formalmente institucionalizado el Departamento de Atención Victimológica -DAV-. Este Departamento basa su trabajo en tres procedimientos enunciados a continuación:

1. Intervención inmediata en la gestión de la denuncia, incluyendo la atención en crisis.
2. Atención Psicosocial a personas referidas por las diferentes unidades o departamentos de la Procuraduría de Derechos Humanos.
3. Asistencia técnica para verificación e investigación en el marco de una denuncia.



El trabajo que se realiza se basa en el respeto a los Derechos Humanos, lineamientos y políticas institucionales de la Procuraduría de Derechos Humanos.

2. Elementos conceptuales

Atención Victimológica: Reglas y pautas recomendables para ser utilizadas por las personas que atienden a víctimas para brindarles una atención integral que promueva el bienestar de la persona.

Autocuidado: Acciones dirigidas hacia sí mismo (a) o hacia el entorno para regular los factores que afectan el autodesarrollo y funcionamiento óptimo.

Círculo Victimal: Se da cuando el/la criminal o agresor/a se convierte en víctima o la víctima se convierte en criminal o agresor/a.

Desvictimización: Es el proceso que consiste en detener, revertir o frenar la condición de víctima de una persona.

Factores Victimógenos: Todos aquellos aspectos que favorecen la victimización y que lo/la hacen proclive a convertirse en víctima. Si bien es cierto, estos factores favorecen la victimización, no la producen.

Garantías: Son las formas o mecanismos legales para asegurar los derechos de una persona.

Impacto Victimal: Daño psicológico, físico, material y/o económico que puede sufrir la víctima ante un hecho traumático o una vulneración de Derechos Humanos. El impacto victimal puede prolongarse en el tiempo y afectar en diferentes facetas de la vida de una persona víctima. Este impacto se puede estudiar tanto en víctimas directas, como en víctimas colaterales o indirectas.

Justicia Restaurativa: Es conocida también como justicia reparadora o compasiva. El foco de atención son las necesidades de las víctimas. (Braithwaite, J. 2004). En este tipo de justicia, las personas involucradas en el proceso victimal, resuelven de manera colectiva la manera de lidiar con las consecuencias inmediatas de éste y sus repercusiones en el futuro. (Marshall, T.)

Resiliencia: Capacidad de los seres humanos para sobreponerse y superar periodos de dolor emocional y situaciones adversas.

Revictimización: Las personas son sometidas a diferentes procesos que la hacen revivir, en repetidas ocasiones, los momentos acontecidos, surgiendo nuevamente las emociones asociadas a su experiencia traumática inicial.



Trastorno de Estrés Postraumático: Surge a partir de haber sufrido u observado un acontecimiento traumático ocasionado por violencia o por vulneraciones a los Derechos Humanos. Los síntomas pueden incluir pesadillas, angustia grave, pensamientos recurrentes e incontrolables sobre la situación.

Suceso Traumático: Es un suceso o serie de sucesos inesperados e intensos (negativos) en los que la persona se ve afectada causándole un daño psíquico, físico y o material.

Víctima: Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos, producto de una violación de Derechos Humanos o de la comisión de un delito.

Víctimas Indirectas: Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella. Personas que tienen una vinculación directa con una víctima, que no reciben de forma directa el daño o afectación, sin embargo, sí reciben daños colaterales, emocionales y aquellos por causa directa con la víctima.

Víctima Potencial: Es la persona que tiene una mayor probabilidad de sufrir daños a su integridad física o que sus derechos se vean vulnerados ya sea por prestar asistencia a las víctimas por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito. Los factores Victimógenos pueden predisponer a las personas para convertirse en una víctima. (Leer concepto de Victimidad).

Victimidad: Factores que predisponen a una persona o grupo a ser víctimas. Estos factores son las condiciones o situaciones que hacen que una persona sea proclive a convertirse en víctima. Hay factores victimógenos **endógenos** o propios de la persona como la edad, sexo, biología, grupo étnico, factores volitivos, psicológicos o psiquiátricos. También están los factores victimógenos **exógenos** que tienen relación con estado civil, nivel económico, procedencia, profesión, escolaridad, familia, entre otros.

Víctimario: Sujeto, que en un momento y en un contexto determinado, comete un daño, lesión o violenta derechos. El victimario es la persona que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima.

Victimización: Proceso por el cual una persona se convierte en víctima, sufriendo las consecuencias de un hecho traumático. Al estudiar la victimización, se estudia el riesgo, el impacto y las vulnerabilidades victimales. Clasificación de la victimización: Primaria, secundaria y terciaria.

Victimización primaria: Proceso por el que una persona sufre, ya sea de forma directa o indirecta, daños físicos o psíquicos derivados de un hecho en el que se violentaron sus derechos.

Victimización secundaria: Son los costes personales que derivan, para la víctima, de su intervención en el proceso de justicia. Se incluyen en este apartado los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios policiales o judiciales, las exploraciones médico-forenses, el contacto con el ofensor en el juicio oral, el tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación o la excesiva demora del proceso judicial.

Victimización terciaria: La estigmatización que pueden sufrir las víctimas y sus familiares después de haber enfrentado un proceso legal. La víctima del delito y/o vulneración de derechos, no es solo la persona que lo sufre, sino también el propio autor, terceros cercanos tanto al autor como a la víctima y la sociedad en general. Es decir, los propios delincuentes, sus familiares, amigos, etc. pueden llegar también a convertirse en víctimas y también las personas que intervienen para apoyar a la víctima. Por ejemplo, el personal de la Procuraduría de Derechos Humanos podría ser, en algún momento, "víctimas terciarias" debido a que, en varias ocasiones, las personas que asisten a colocar una denuncia, llegan alterados /as les gritan, ofenden y en ocasiones, han intentado pegarles.

Victimología: Ciencia que estudia todo acerca de la víctima, incluyendo, los factores que llevan a convertirse en ella, el proceso por el que pasa mientras lo es, y las consecuencias que surgen a partir de ello.

3. Principios de atención victimológica

Según la Universidad Nacional Autónoma de México-UNAM-, en la atención victimológica deben observarse los siguientes principios:

Celeridad: La atención debe brindarse de manera inmediata, rápida y oportuna.

Certeza: Las personas que brindan atención deben reconocer el impacto que genera el daño en la víctima y sus necesidades urgentes.

Confidencialidad: Es la garantía que se le brinda a las personas víctimas, de que su información personal será protegida y que no será divulgada sin su consentimiento.

Inmediación: Mantener una comunicación directa y constante con la persona víctima.

Protección efectiva: Brindar atención integral, dando prioridad a los Derechos Humanos y los derechos específicos de la víctima.



4. Objetivo del Protocolo de Atención Victimológica

El objetivo del Protocolo de Atención Victimológica, es que la Auxiliatura Guatemala Central de la Procuraduría de Derechos Humanos cuente con un documento que permita establecer los alcances y los límites en la atención. Además, los principios a tomar en cuenta y las rutas debidamente establecidas para brindar una atención integral a las y los usuarios.

La aplicación de un protocolo de atención victimológica, coadyuva a garantizar los Derechos Específicos de las personas que por diferentes causas llegan a ser víctimas directas o indirectas. Su principal objetivo es reducir la revictimización, de modo que el personal de la Procuraduría de Derechos Humanos no sean un mecanismo más que propicie el daño a la víctima, por el contrario, que la proteja en su proceso, mediante la aplicación y seguimiento correcto de rutas prácticas, precisas y sencillas poniendo en práctica los enfoques victimológico, de género y de lenguaje inclusivo.

También, es necesario definir las normas de atención dirigidas a alcanzar ese objetivo y a la vez, facilitar la comunicación clara a lo interno de la institución.

5. ¿Qué es el enfoque victimológico?

El enfoque victimológico consiste en considerar en su integralidad a la víctima, su salud, su historia personal, su personalidad y sobre todo considerar que la llevó a ser elegida como víctima. Para ello, es elemental trabajar en el “perfil de la víctima”. Tener ese perfil definido ayuda a clarificar muchos aspectos y resolver de mejor manera con perspectiva de género e interseccionalidad.

Cuando se habla de perfil victimológico, básicamente nos referimos a la elaboración de la biografía de la víctima. Se sugiere que, a través de esa biografía, se puedan responder las siguientes preguntas:

- Características particulares que llevaron a la persona a ser víctima (Factores Victimógenos endógenos y exógenos).
- Posibilidades que la persona se convierta nuevamente en víctima.
- ¿Cuál fue la reacción de la persona ante el hecho o la persona de quien fue víctima?

6. Perfil de las personas a quienes se les brinda atención en la Auxiliatura Guatemala Central de la Procuraduría de Derechos Humanos

Según la Organización Mundial de la Salud, los grupos vulnerables son aquellos grupos que por su condición social, económica, cultural o psicológica pueden sufrir maltratos contra sus Derechos Humanos.

En el caso de la Auxiliatura Guatemala Central de la Procuraduría de Derechos Humanos, los perfiles, de manera general, que denuncian violación a sus derechos corresponden a:

Personas mayores, mujeres, niñez y adolescencia, personas privadas de libertad, personas migrantes, personas de la diversidad sexual, población indígena y afrodescendiente. Además, es muy importante agregar que, las personas defensoras de Derechos Humanos y los periodistas también son grupos vulnerables.

7. Condiciones mínimas para la atención victimológica

7.1 Cuidar de los que brindan atención:

Como aparece en el Marco Conceptual de este protocolo, las personas que entran en contacto con la víctima, para brindarles atención, pueden sufrir daños en su salud tanto física como emocional. En ese sentido, es necesario, tomar acciones a nivel institucional para proteger a las personas que ofrecen atención a las víctimas, esto con el propósito de evitar el desgaste laboral, mejor conocido como “síndrome de burnout” o “síndrome del trabajador quemado” que llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador/a.

En ese sentido, institucionalmente, se sugiere que se adopte una Política de Salud Mental que contemple lo siguiente:

- Atención psicológica y psiquiátrica para las y los trabajadores
- Propiciar espacios de interacción grupal para que las y los trabajadores puedan canalizar sus emociones.
- Talleres de formador de formadores, para facilitar el aprendizaje sobre:
 - ◆ Técnicas de autocuidado y generar conciencia sobre su importancia; así como proporcionar herramientas o recursos para hacer frente a situaciones de malestar emocional.
 - ◆ Primeros Auxilios Psicológicos



7.2 Autocuidado

Los cuidados que se proporcionan a sí mismo se traducen en métodos para prevenir y promover conductas saludables. Es importante comprender que cada persona debe convertirse en protagonista de su propio cuidado para lograr tener control sobre sí mismo. Como resultado de lo anterior, se puede lograr un estado de bienestar físico y emocional.

Entre los beneficios del autocuidado se pueden mencionar los siguientes:

- ✓ Autoestima fortalecida.
- ✓ Capacidad de afrontar situaciones de estrés.
- ✓ Optimismo.
- ✓ Mayor rendimiento en las actividades y mejor calidad de vida.
- ✓ Mejor atención al usuario (a) y en este caso particular, a las personas víctimas.
- ✓ Los indicadores para medir el autocuidado son los siguientes:
 - Ejercicio físico
 - Tipo de alimentación
 - Control de la salud (Revisiones médicas)
 - Hábitos tóxicos (consumo de alcohol, tabaco o drogas).
 - Higiene del sueño (Número de horas de sueño y calidad de este).
 - Diálogo interno
- Identificación de emociones predominantes
- ✓ Hacerse cargo del bienestar propio.
- ✓ Valoración de sí mismo (autoestima).
- ✓ Metas/objetivos presentes y futuros.

7.3 Primeros Auxilios Psicológicos -PAP

También llamados “intervención psicológica de urgencia” su objetivo principal es ayudar a las personas afectadas a enfrentar el evento traumático. Ofrece protección, seguridad y esperanza. Pretenden reestablecer el equilibrio emocional, reducir su angustia emocional y apoyarlos para que se reencuentren con su capacidad de afrontar lo sucedido. Se disminuyen los niveles de estrés, los afectados conectan con su red de apoyo y ponen en marcha diversas habilidades de afrontamiento ante lo sucedido. Actúa como un soporte inicial para que la experiencia no se vuelva devastadora.

Principios de los Primeros Auxilios Psicológicos:

Proteger: Las personas afectadas deben sentirse protegidas

Dirigir: Los profesionales serán quienes guíen el proceso y organicen las piezas para apoyar al damnificado (a).



Conectar: Hay que conectar a las personas con sus recursos personales y sociales.

Permitir: Libre expresión de sentimientos por parte de las víctimas, así como practicar la escucha responsable.

8. Atención victimológica en la Auxiliatura Guatemala Central

El Departamento de Atención Victimológica presta sus servicios en 3 momentos determinados:

1. Intervención inmediata en la gestión de la denuncia (incluye la atención en crisis).
2. Atención psicosocial.
3. Asistencia técnica para verificación e investigación de denuncias solicitadas por otras Unidades o Departamentos.

Los procedimientos para la atención victimológica serán desarrollados en el manual de procedimientos específicos de la Auxiliatura Guatemala Central.

9. Alcances y límites del Departamento de Atención Victimológica –DAV–

| Alcances | Límites |
|--|--|
| <p>El Departamento de Atención Victimológica –DAV– presta sus servicios en 3 momentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intervención inmediata en la gestión de la denuncia (incluye la atención en crisis). 2. Atención psicosocial 3. Asistencia técnica para verificación e investigación de denuncias solicitadas por otras Unidades o Departamentos. <p>Observación importante: <i>La atención psicológica que brinda el Departamento de Atención Victimológica es breve, no es profunda; debido a que una atención psicológica profunda requiere más tiempo y otras condiciones.</i></p> | <p>El Departamento de Atención Victimológica –DAV– no elabora informes forenses, dentro ni fuera de la institución, que conlleven procesos judiciales o de investigación criminal, debido a que la Procuraduría de Derechos Humanos no cuenta con profesionales forenses, ni con las evaluaciones para realizar diagnósticos o cualquier otro tipo de opinión.</p> <p>El DAV no cuenta con la capacidad para realizar mediaciones en conflictos de diversa índole.</p> <p>El DAV en situaciones que no corresponden a su especialización en psicología, estará realizando referencias dirigidas a otras instituciones que brinden ese tipo de apoyo.</p> |

 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