



**PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO**

**MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN SOBRE VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO**

**AGOSTO 2020**

## CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 1o., tercer párrafo, dispone que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley;

Que la Ley General de Víctimas señala que las autoridades en sus respectivas competencias, de todos los ámbitos de gobierno, y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas deberán proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral.

Que la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato obliga a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, a los poderes Legislativo y Judicial, los organismos autónomos, los ayuntamientos, así como a cualquier institución u organismos públicos o privados a la defensa y protección de las víctimas, a proporcionarles ayuda, asistencia o reparación integral, así como brindar de manera inmediata atención en materia de salud, educación y asistencia social, entre otras en el ámbito de su competencia.

Que la Ley General de Víctimas señala que la reparación integral comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante.

Tomando en cuenta que la Ley General de Víctimas señala en su artículo 4 que se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.

## ÁREAS DE LA PROCURADURÍA DIRECTAMENTE INVOLUCRADAS

- Despacho del Procurador
- Secretaría General
- Subprocuradurías (Coordinación directa de aplicación del modelo en cada Subprocuraduría)
- Área de Asesorías (Coordinación directa de aplicación del modelo en cada Subprocuraduría)
- Área de Psicología
- Coordinación de educación
- Centro Estatal de Derechos Humanos

## MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución Política para el Estado de Guanajuato

Ley General de Víctimas

Ley de víctimas del Estado de Guanajuato

Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia en el Estado de Guanajuato

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato

Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato

## PRINCIPIOS DE TRATAMIENTO DE VÍCTIMAS EN LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO

- a. Dignidad;
- b. Buena fe;
- c. Complementariedad de asistencia, ayuda, protección y reparación integral;
- d. Debida diligencia;
- e. Enfoque diferencial y especializado sobre grupo en condición de vulnerabilidad;
- f. Enfoque transformador que contribuya a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes;
- g. Gratuidad;
- h. Igualdad y no discriminación;
- i. Integralidad, indivisibilidad e interdependencia de todos los derechos;
- j. Interés superior de la niñez;

- k. Máxima protección de personas (medidas de protección de la seguridad, bienestar físico y psicológico e intimidad de víctimas);
- l. Mínimo existencial;
- m. No criminalización;
- n. Victimización secundaria o revictimización;
- o. Participación conjunta;
- p. Progresividad y no regresividad;
- q. Publicidad;
- r. Rendición de cuentas;
- s. Transparencia;
- t. Trato digno y preferente a víctimas;

#### **DERECHOS DE VÍCTIMAS DURANTE SU ATENCIÓN EN LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO**

- Investigaciones prontas y eficaces que determinen los responsables de vulneraciones a derechos humanos;
- A ser reparados por el Estado de forma integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva (Desarrollo de investigaciones y elaboración de proyectos);
- Derecho a conocer la verdad de lo ocurrido;
- Trato con humanidad y respeto de la dignidad por parte de toda autoridad;
- Verdad, justicia y reparación integral (reparación integral a partir de resoluciones);
- A la protección de su bienestar físico (medidas cautelares), psicológico (atención), privacidad (política de protección de datos personales y confidenciales), dentro de los procedimientos ante la PDHEG.
- Solicitar y recibir información clara, precisa, y accesible.
- A conocer el estado que guardan los procedimientos en los que sea interviniente;
- A ser efectivamente escuchado en cualquier actuación frente a la autoridad;
- A no ser discriminadas ni limitadas en sus derechos (la falta de accesibilidad en comunicaciones es un acto discriminatorio según la convención de personas con discapacidad, ver tema de traductores indígenas);
- Acceso a la justicia: acceder a los mecanismos de justicia disponibles para determinar la responsabilidad en la comisión del delito o de la violación de los derechos humanos;
- Derecho a ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos
- A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en caso de que no comprendan el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual;
- Toda comparecencia ante el órgano investigador, el juez o tribunal, organismo público de protección de los derechos humanos, o ante cualquiera otra autoridad o perito que requiera la presencia de la Víctima, se considerará justificada para los efectos laborales y escolares,

teniendo ella derecho a gozar del total de los emolumentos a que se refiere la Ley Federal del Trabajo.

## SERVICIOS PRESTADOS DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN

- Asesoría Jurídica;
- Inicio de investigaciones sobre presuntas violaciones a derechos humanos y radicación de quejas;
- Medidas provisionales o cautelares en favor de peticionarios;
- Atención psicológica de emergencia;
- Gestión y/o vinculación con diversas autoridades para la prestación de servicios médicos, psicológicos y jurídicos especializados, entre otros.

## MODELO DE PREVENCIÓN

Prevención	En relación al mecanismo	En relación a la autoridad	En relación al sujeto
<b>Prevención primaria</b>	Esquemas de sensibilización, promoción y difusión de derechos humanos	Capacitación y sensibilización a funcionariado público en diversos temas generales	Sociedad civil en general, y OSC, centros educativos, estudiantes
<b>Prevención secundaria</b>	Capacitación y educación sobre derechos humanos	Capacitación preventiva frente a autoridades para respeto a derechos humanos en especial	Sociedad civil en general, y OSC, centros educativos, estudiantes bajo demanda sobre temas especiales
<b>Prevención terciaria</b>	Especialización sobre derechos humanos	Capacitación reactiva y temática a autoridades cuando existe violación a derechos humanos	Sociedad civil en general, y OSC, centros educativos, estudiantes bajo demanda derivado de eventos especiales
<b>Ámbitos de trabajo</b>	Escolar, institucional, familiar, comunitario, laboral.	Escolar, institucional, laboral.	Escolar, institucional, comunitario, laboral.

### Objetivos:

- Generar en el funcionariado público la empatía y sensibilidad necesaria para brindar un servicio público adecuado y digno en especial frente a determinados grupos de personas.
- Brindar a funcionarios públicos de los conocimientos y herramientas necesarias para respetar y garantizar derechos humanos desde el ámbito de sus competencias.
- Capacitar y sensibilizar a las personas y sociedad civil organizada sobre el alcance y contenido de derechos humanos así como de los mecanismos para su protección, empoderando a la sociedad en general a convertirse en observadores de los derechos humanos.
- Prevenir a partir de la educación en derechos humanos las violaciones a los mismos por parte del Estado así como de particulares.

### MODELO DE ATENCIÓN DE CONFORMIDAD CON EL MARCO JURÍDICO DE VICTIMAS

Hecho victimizante	Momento 1	Momento 2	Momento 3	Objetivo
Delito o vulneración de derechos humanos	Ayuda inmediata	Medidas de asistencia y atención	Reparación integral	Recuperación de proyecto de vida

#### Medidas de atención

Enfoque psicosocial, de género, diferencial y especializado, derechos humanos.

De conformidad con las competencias legales de este Organismo Constitucional Autónomo se considera que la mayor participación de esta Institución se dará en la etapa de ayuda inmediata así como en la consecución de la reparación integral a partir de las resoluciones que se emitan al respecto.

**AYUDA INMEDIATA DURANTE LA ATENCIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO.**

<b>Derecho de Ayuda</b>					
<b>Artículo 8 y 28 Ley General de Víctimas</b>					
<b>Titular del derecho</b>	<b>Obligado</b>	<b>Derecho</b>	<b>Tipo de derecho</b>	<b>Detalle</b>	<b>Tiempo de obligación</b>
Víctimas	CEAV, Comisión estatal, instituciones públicas de los gobiernos Federal, de las entidades federativas y municipios en el ámbito de sus competencias	Garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad que tengan relación directa con el hecho victimizante.	Prestación	Alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas	A partir del momento de la comisión del delito o de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento del mismo.

**Servicios que incluye la Ayuda inmediata**

Artículo 30. Los servicios de emergencia médica, odontológica, quirúrgica y hospitalaria consistirán en:

I. Hospitalización;

II. Material médico quirúrgico, incluidas prótesis y demás instrumentos, que la persona requiera para su movilidad, conforme al dictamen dado por el médico especialista en la materia;

III. Medicamentos;

IV. Honorarios médicos, en caso de que el sistema de salud más accesible para la víctima no cuente con los servicios que ella requiere de manera inmediata;

V. Servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas;

VI. Transporte y ambulancia;

VII. Servicios de atención mental en los casos en que, como consecuencia de la comisión del delito o de la violación a sus derechos humanos, la persona quede gravemente afectada psicológica y/o psiquiátricamente;

VIII. Servicios odontológicos reconstructivos por los daños causados como consecuencia del delito o la violación a los derechos humanos;

IX. Servicios de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por ley, con absoluto respeto de la voluntad de la víctima, y

X. La atención para los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas.

**Observaciones**

En el caso de la PDHEG la obligación es gestionar en los casos que se identifiquen violaciones a derechos humanos que coloquen a las personas en condiciones de necesidad, tendremos que vincular a las víctimas a

la Comisión Estatal, a la CEAV o a las instituciones estatales, municipales que puedan atender desde el ámbito de sus competencias a brindar este derecho prestacional como los DIF estatal o municipales, albergues de mujeres, centros de salud, entre otros.

Identificación de necesidades a partir de la atención brindada, para posterior vinculación con autoridades competentes, para vincularla, gestionar y verificar que se atienda de forma inmediata, el grado de urgencia de estas medidas es imperante por lo que deberemos actuar muy diligentemente.

Generar un catálogo de instituciones que puedan brindar las prestaciones señaladas a nivel estatal y regionalmente tomando en consideración cada zona de Subprocuradurías para estar preparados y contar con catálogo de autoridades y servicios.

## MEDIDAS DE ATENCIÓN

### Derecho de Atención

#### Artículo 8 Ley General de Víctimas

Titular del derecho	Obligado	Derecho	Tipo de derecho	Detalle	Tiempo de obligación
Víctimas	Estado	Derecho a recibir orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial.	Prestacional	La acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas, con el objeto de facilitar su acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral, cualificando el ejercicio de los mismos.	Hasta en tanto se integre a esquemas de reparación integral

La atención entendida como medida previa a esquemas de reparación integral, requiere de la PDHEG el proporcionar asistencia y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas en relación a los casos que se presenten quejas de derechos humanos, e incluso remitir en su caso a otras instituciones (Por ejemplo a la Fiscalía General de la Nación o del Estado de Guanajuato, a la CEAV o a la Comisión Estatal de Víctimas, entre otros) dependiendo del análisis de cada caso.

Es importante conocer estas obligaciones porque pueden ser materia de una queja en casos en que víctimas a derechos humanos o del delito no sean efectivamente atendidas de conformidad con los estándares de la Ley.

## ACTORES FUNDAMENTALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Hecho victimizante	Momento 1	Momento 2	Momento 3
Persona en situación de víctima	Ayuda inmediata	Medidas de asistencia PDHEG;	Reparación integral

Área de Asesorías; Personal de subprocuradurías.	Comisión Estatal de Víctimas; Autoridades estatales y municipales competentes.	Resolución de la PDHEG como órgano facultado  Comisión Ejecutiva del Estado
Enfoque psicosocial, de género, diferencial y especializado, derechos humanos.		

**PROYECTO DE MODELO DE ATENCIÓN ACCESO DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO**

	Momento 1	Momento 2	Momento 3
	<b>Ayuda Inmediata</b>	<b>Medidas de asistencia</b>	<b>Reparación integral</b>
<b>Áreas responsables</b>	Área de asesorías Subprocuradurías Área de psicología	Secretaría General Subprocuraduría	Despacho del Procurador Secretaría General
<b>Instrumento</b>	Modelo de atención	Vinculación	Manual para la reparación integral
<b>Servicios</b>	Asistencia jurídica y psicológica, identificación de necesidades y servicios urgentes, medidas cautelares (vinculación por vía oficio, telefónicamente, otras, a la Comisión Estatal)	Acceso a la justicia a través del mecanismo no jurisdiccional (análisis de queja interpuesta).  Monitoreo a medidas precautorias  Vinculación con autoridades competentes para prestación de servicios especializados	Recomendaciones de derechos humanos con reparación integral
<b>Vinculación y coordinación con autoridades estatales</b>	a. Comisión Estatal de Víctimas b. Las instituciones públicas del Estado y municipios en el ámbito de sus competencias: Secretaría de salud, DIF, Ayuntamientos, Secretaría Seguridad Pública, entre otras.	a. Comisión Estatal de Víctimas b. Las instituciones públicas del Estado y municipios en el ámbito de sus competencias: Secretaría de salud, DIF, Ayuntamientos, Secretaría Seguridad Pública, entre otras.	Autoridades recomendadas (en su caso)  Congreso del Estado (en caso de no aceptación de recomendaciones)

## TAREAS DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO SEGÚN LA LEY GENERAL DE VÍCTIMAS

De conformidad con el Artículo 163 de la Ley General de Víctimas la Comisión Nacional de Derechos Humanos y las instituciones públicas de protección de los derechos humanos en las entidades federativas deberán coordinarse con el objeto de cumplir cabalmente las atribuciones a ellas referidas.

Dichas instituciones deberán realizar sus labores prioritariamente enfocadas a que la asistencia, apoyo, asesoramiento y seguimiento sea eficaz y permita un ejercicio real de los derechos de las víctimas.

## PLAZOS

De conformidad con el artículo 31 de la Ley para la protección de los derechos humanos en el Estado de Guanajuato.

Los procesos que se sigan ante la Procuraduría deberán ser breves y sencillos y estarán sujetos sólo a las formalidades que requiere la tramitación de los expedientes respectivos. Se regirán por los principios de inmediatez, concentración y celeridad y se procurará, en lo posible, el contacto directo con las personas quejas y servidores públicos, para evitar la dilación de las comunicaciones escritas.

Derivado de lo anterior, se buscará que los servicios prestados por este organismo se rijan por el principio de celeridad y debida diligencia.

L'LAEO

L'AEME