Plan Nacional de Desarrollo

2013-2018

Gobierno de la República

Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018

Logros 2016

Especial

INDICE

Marco normativo 2

Resumen ejecutivo 3

Avances y logros del objetivo 1. Fortalecer la coordinación entre las instancias involucradas en el Sistema Nacional de Atención a Víctimas para lograr su adecuado funcionamiento 6

- Logros 6
- Actividades relevantes 7
- Resultados de los indicadores 10
- Factores que han incidido en los resultados 10

Avances y logros del objetivo 2. Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a los servicios y medidas de asistencia, atención y protección 12

- Logros 12
- Actividades relevantes 13
- Resultados de los indicadores 15
- Factores que han incidido en los resultados 15

Avances y logros del objetivo 3. Consolidar la cultura de respeto a los derechos humanos en las y los servidores públicos responsables de asistir a víctimas 17

- Logros 17
- Actividades relevantes 18
- Resultados de los indicadores 20
- Factores que han incidido en los resultados 20

Avances y logros del objetivo 4. Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad 21

- Logros 21
- Actividades relevantes 21
- Resultados de los indicadores 23
- Factores que han incidido en los resultados 23

Avances y logros del objetivo 5. Generar medidas de prevención, atención asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos 24

- Logros 24
- Actividades relevantes 25
- Resultados de los indicadores 26
- Factores que han incidido en los resultados 26

Anexo. Fichas de los indicadores 28

Glosario 37

Siglas y abreviaturas 38

MARCO NORMATIVO

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en el numeral 32 del Acuerdo 01/2013 por el que se emiten los Lineamientos para dictaminar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de junio de 2013, el cual enuncia que:

"*Las dependencias y entidades deberán difundir y publicar en sus páginas de Internet, los programas a su cargo, al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, deberán publicar dentro del primer bimestre de cada año, en el mismo medio electrónico, los logros obtenidos de conformidad con los objetivos, indicadores y metas definidos en los programas*".

RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establece que la construcción de un México en Paz exige garantizar el respeto y protección de los derechos humanos, por lo que las autoridades, deben ajustar su manera de actuar para garantizar el respeto a los derechos humanos. Esto incluye implementar políticas para la atención a víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos, por lo que el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), establece como estrategia proporcionar servicios integrales a las víctimas u ofendidos de delitos.

En cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 así como a lo dispuesto por el artículo 88, fracción III, de la Ley General de Víctimas (LGV), la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), elaboró el Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018 (PAIV), aprobado por el Pleno del Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV), durante su Primera Sesión Ordinaria de 2015. El PAIV materializa por primera vez en la historia de nuestro país, una política de protección integral a las víctimas de delito o de violación a derechos humanos.

El Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018, tiene como objetivo marco establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, como órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas se coloca como principal actor en el tema, pues se encuentra dotada de facultades para asistir de manera integral a personas en situación de víctima con el fin de lograr la recuperación de su proyecto de vida, lo que realiza con la ejecución de acciones concretas que son realizadas por las unidades administrativas encargadas de garantizar a las personas en situación de víctima, el efectivo ejercicio de sus derechos, estas áreas son el Registro Nacional de Víctimas, la Asesoría Jurídica Federal, el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, la Dirección General de Atención Inmediata y Primer Contacto, entre otras unidades administrativas.

El Programa de Atención Integral a Víctimas establece cinco objetivos específicos, que deben cumplirse para lograr garantizar el ejercicio de sus derechos a las personas en situación de víctima; dichos objetivos son: Objetivo 1. Fortalecer la coordinación entre las instancias involucradas en el Sistema Nacional de Atención a Víctimas para lograr su adecuado funcionamiento. Objetivo 2. Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a los servicios y medidas de asistencia, atención y protección. Objetivo 3. Consolidar la cultura de respeto de los derechos humanos en las y los servidores públicos responsables de asistir a víctimas. Objetivo 4. Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad. Objetivo 5. Generar medidas de prevención, atención, asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos. Asimismo, el Programa de Atención Integral a Víctimas está integrado de 23 estrategias, 142 líneas de acción y 9 indicadores.

En este tenor, el presente documento da cuenta de los logros alcanzados y las actividades más relevantes realizadas durante 2016, por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en torno a los objetivos, estrategias y líneas de acción del Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018.

La información se presenta por objetivo del Programa, cada uno detalla los logros alcanzados; se exponen las actividades relevantes en el ámbito de cada una de las estrategias; asimismo, se muestran los indicadores y sus resultados, estos permiten tener una medición del avance obtenido; y, por último, se ofrece una explicación detallada de los factores que han incidido en los resultados.

A continuación, se presenta una síntesis de los principales logros obtenidos durante 2016.

Objetivo 1. Fortalecer la coordinación entre las instancias involucradas en el Sistema Nacional de Atención a Víctimas para lograr su adecuado funcionamiento

Para generar una efectiva coordinación entre las instancias que conforman el SNAV, en 2016 se celebraron Convenios Marco de Coordinación y Colaboración en Materia de Atención a Personas en Situación de Víctima; Intercambio de Información; Diseño y Ejecución de Políticas y Capacitación, con las 32 entidades federativas.

Con el fin de atender las necesidades inmediatas de las personas en situación de víctima, se armonizaron con la Ley General de Víctimas, 27 Reglas de Operación de programas sociales federales de diversas dependencias.

Se ejecutaron acciones para facilitar el acceso y uso del Sistema de Transmisión de Información (TIR) al Registro Nacional de Víctimas (RENAVI), para lo que se celebraron 9 convenios de transmisión de información.

Se modificaron las disposiciones administrativas con que cuenta la CEAV, para que las personas en situación de víctima puedan acceder a las medidas de ayuda, asistencia y reparación integral que la ley establece.

En 2016, seis entidades federativas designaron Comisionados o Titulares de las Comisiones Ejecutivas Estatales de Atención a Víctimas, esto como resultado de las acciones que la CEAV emprendió para impulsar la consolidación de servicios e instituciones para la asistencia y atención a víctimas.

Se elaboró y gestionó ante al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) el Subprograma denominado *Fortalecimiento de las Asesorías Jurídicas de Víctimas*, que tiene como finalidad garantizar la representación adecuada y efectiva de las personas en situación de víctima mediante el fortalecimiento de las asesorías jurídicas y de la figura del asesor jurídico como parte de la consolidación del Sistema de Justicia Penal.

Con el objeto de obtener opiniones y propuestas de las organizaciones de la sociedad civil, colectivos de víctimas y población en general, respecto de la atención a víctimas y del Programa de Atención Integral a Víctimas, se realizó la Consulta en Línea sobre Atención a Víctimas.

Objetivo 2. Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a los servicios y medidas de asistencia, atención y protección

A efecto de lograr la incorporación de las personas en situación de víctimas al régimen no contributivo del Seguro Popular, la CEAV impulsó trabajo conjunto con la Comisión Nacional de Protección Social en Salud. Como resultado de dicho trabajo, en septiembre de 2016, se publicó en el *Diario Oficial* de la Federación el *"Aviso que establece nuevos supuestos para considerar a familias afiliadas o por afiliarse al Sistema de Protección Social en Salud en el régimen no contributivo"*.

También se suscribió convenio con el Instituto Mexicano del Seguro Social, con el objeto de realizar acciones conjuntas para promover la atención, asistencia y protección a personas derechohabientes del IMSS en situación de víctimas.

A efecto de proporcionar la atención médica especializada, que requieran las personas en situación de víctima, se elaboraron los *"Lineamientos para la referencia médica de personas en situación de víctima a las instituciones del Sistema Nacional de Salud, por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.*

Se elaboró un *"Catálogo de programas y servicios de asistencia y atención de instituciones privadas y públicas para personas en situación de víctima*" cuya finalidad es facilitar información sobre los programas y servicios que las instituciones públicas y privadas ofrecen a las personas que han sufrido un daño como consecuencia de un delito o violación de derechos humanos.

En 2016, se ejercieron recursos por 104.6 millones de pesos, en favor de víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales.

La CEAV en 2016, aseguró a las personas en situación de víctima el acceso efectivo a los servicios, de tal forma que en oficinas centrales, se brindó atención inmediata y de primer contacto por medio de especialistas en trabajo social, psicología, medicina y orientación jurídica a 13,426 personas en situación de víctima.

Por su parte, la Asesoría Jurídica Federal en 2016, inició 3,002 expedientes y concluyó 440; al 31 de diciembre de 2016 tiene un total de 13,103 expedientes activos.

Para fomentar la adecuación de instalaciones en instancias de investigación y administración de justicia, el Subprograma Fortalecimiento de las Asesorías Jurídicas de Víctimas, generado por la CEAV e incorporado al Programa con Prioridad Nacional denominado "Implementación y Desarrollo del Sistema de Justicia Penal y Sistemas Complementarios" estableció la infraestructura mínima con la que deben contar las Asesorías Jurídicas de las Víctimas en las entidades federativas y dispone como fundamental, la existencia de Salas para la Atención a Víctimas que facilitarán la preservación de la privacidad en la atención.

La CEAV, en cumplimiento a la línea de acción que establece la necesidad de fomentar la implementación de becas de estudio para las víctimas hasta la educación superior, gestionó 139 becas en favor de las personas en situación de víctima.

Objetivo 3. Consolidar la cultura de respeto de los derechos humanos en las y los servidores públicos responsables de asistir a víctimas

Debido a la entrada en vigor en el país del Código Nacional de Procedimientos Penales y del Nuevo Sistema de Justicia Penal, se actualizó el Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal, que actualmente se denomina *Protocolo para el Asesor Jurídico Federal de la víctima en el Sistema Penal Acusatorio.*

Para consolidar la cultura de respeto de los derechos humanos en las y los servidores públicos adscritos a la CEAV, se elaboró el *Código de Conducta de las y los servidores públicos de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.*

Con la finalidad de brindar condiciones de seguridad del personal encargado de la atención a víctimas en la CEAV, durante el ejercicio 2016 se mantuvo vigente el servicio de seguridad y vigilancia brindado por la Policía Bancaria e Industrial (PBI) en el inmueble de oficinas centrales de la CEAV. Para el control del acceso, se utilizan bitácoras de registro para visitantes, proveedores y víctimas y se opera el monitoreo de las actividades del personal, visitantes y usuarios de la CEAV, a través del Circuito Cerrado de Televisión.

Se brindó capacitación especializada a los servidores públicos, en materia de género, enfoque de derechos humanos y atención diferenciada para el fortalecimiento de la Cultura Institucional Incluyente, con Igualdad, Libre de Discriminación y Violencia.

En 2016 la CEAV capacitó permanentemente a servidores públicos respecto a los derechos de las personas en situación de víctima conforme con la LGV, temas relacionados a la Ley General de Víctimas y su Modelo Integral de Atención a Víctimas, dando prioridad a capacitar a servidores públicos pertenecientes a las instancias del SNAV. Se capacitaron en total a 2,489 personas.

Se elaboró el programa de capacitación 2016, con enfoques psicosocial; de género diferencial y especializado; y enfoque de derechos humanos.

La CEAV de manera conjunta con la Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal, realizó un programa de capacitación dirigida al perfil de Asesor Jurídico de Víctimas tanto Federal como local.

Objetivo 4. Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad

Se ejecutó el "Programa Especializado de capacitación para transversalizar la perspectiva de género en la entidad", con el que se benefició a 165 servidores públicos de la CEAV.

Con el fin de fortalecer los mecanismos de atención a mujeres víctimas de todo tipo de violencia e identificar factores críticos en los procesos de atención en materia de feminicidio, se llevó a cabo una mesa de trabajo con representantes de las organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas y sector público en la que se analizó el marco normativo y el documento elaborado por la CEAV, *Guía para la Ayuda Inmediata a Víctimas de Homicidio/Feminicidio*.

Se realizaron Jornadas de Sensibilización dirigidas a servidores públicos de la CEAV, en materia de Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, para cumplir con la línea de acción que establece la necesidad de garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes en su calidad de víctima.

Se coordinó el desarrollo de investigaciones sobre contextos de victimización que afectan e impiden el ejercicio de los derechos de las personas mayores, de los pueblos, comunidades y personas indígenas y de las personas migrantes

Objetivo 5. Generar medidas de prevención, atención, asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos

Para dar cumplimiento a este objetivo se actualizó la *Carilla de Derechos de las Víctimas de Violencia Sexual Infantil*, así como tres videos informativos a instituciones gubernamentales, particulares y organizaciones de la sociedad civil de diversas entidades federativas.

Se presentó la Cartilla de derechos de las víctimas de discriminación por orientación sexual, identidad o expresión de género en varios estados, en instituciones públicas y privadas.

Se elaboró *el Primer Diagnóstico Sobre la Atención de la Violencia Sexual en México*.

Se desarrolló y publicó una Cartilla de Derechos de las Personas en Situación de Víctimas de Secuestro.

Se emitió el *Diagnóstico Nacional sobre la Percepción de la Población sobre la Práctica de la Tortura*, que da a conocer en el contexto actual, las opiniones y las actitudes de las y los mexicanos hacia distintos tipos de medidas y prácticas violatorias de derechos humanos de la población y, en particular, de una práctica muy grave como es la tortura.

Asimismo, se realizó el Diagnóstico Nacional: "Índice de victimización de CNDH de recomendaciones de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes e Índice de recomendaciones de Ombudsman Estatales en México de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (2006-2015)".

Se elaboró el "Directorio de peritos pertenecientes a Ombudsman en México que aplican Protocolo de Estambul"; como una herramienta para conocer el número de expertos en la materia adscritos a los Ombudsman que pueden coadyuvar en una investigación de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Se concluyó el *Diagnóstico sobre victimización a causa de Violencia Obstétrica en México*.

AVANCES Y LOGROS

Objetivo 1. Fortalecer la coordinación entre las instancias involucradas en el Sistema Nacional de Atención a Víctimas para lograr su adecuado funcionamiento

Robustecer la coordinación interinstitucional entre las instancias que conforman el SNAV hace referencia a articular las diferentes acciones de las dependencias y entidades que conforman el SNAV, de manera que se cuente con esfuerzos coordinados para garantizar los derechos de las personas en situación de víctima. En cumplimiento a este objetivo, la CEAV ha dado continuidad a los trabajos que le han permitido forjar una adecuada coordinación exterior, de tal forma que se han ido consolidando paulatinamente las acciones tendentes a incrementar el número de instituciones, de personal especializado, de servicios y otras acciones institucionales para la atención de las personas en situación de víctima.

Logros

Se suscribieron 32 "Convenios Marco de Coordinación y Colaboración en Materia de Atención a Personas en Situación de Víctima; Intercambio de Información; Diseño y Ejecución de Políticas y Capacitación" entre la CEAV y los estados de Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Colima, Durango, México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas, y el Gobierno de la Ciudad de México.

Este convenio marco establece las bases, mecanismos y acciones de coordinación y colaboración para que, dentro del ámbito de sus respectivas competencias y conforme a la legislación federal y estatal aplicable, realicen actividades conjuntas para promover la atención, asistencia y protección a personas en situación de víctima de delitos o de violación a derechos humanos cometidos por servidores públicos, intercambio de información recíproca, diseño y ejecución de políticas públicas y capacitación en materia de la Ley General de Víctimas.

Asimismo, 27 Reglas de Operación de programas sociales federales de diversas dependencias[1], fueron armonizadas con la LGV, por lo que hoy por hoy, las personas en situación de víctima tienen acceso a estos programas de forma eficaz, eficiente, equitativa y transparente.

El 12 de enero de 2016, se publicó la página electrónica del RENAVI, https://renavi.gob.mx/, que facilita el acceso y uso del Sistema de Transmisión de Información (TIR) al Registro Nacional de Víctimas (RENAVI), y permite a las instituciones que integran el SNAV la transmisión de información de sus registros, en estricto apego a la normatividad en materia de protección de datos personales y seguridad de la información de las diversas entidades federativas.

La CEAV suscribió nueve convenios de transmisión de información con las Entidades siguientes: Coahuila; Jalisco; México; Michoacán; Morelos; Quintana Roo; San Luis Potosí; Veracruz; y Zacatecas. Estos convenios facilitarán la transmisión de información por parte de dichas entidades federativas al RENAVI.

Se publicaron en el *Diario Oficial* de la Federación (DOF) las Recomendaciones sobre los Estándares Mínimos de Seguridad, aplicables a los registros de víctimas que se encuentren en poder de las instituciones que integran el SNAV y que establecen el nivel de protección que amerita la naturaleza de los datos de las víctimas.

En 2016, el Registro Nacional de Víctimas recibió 3959 solicitudes de inscripción al RENAVI. De ese total 1379 obtuvieron su registro por ser del fuero federal y cumplir con los requisitos enunciados por la Ley General de Víctimas.

Para facilitar a las personas en situación de víctima el trámite ante el RENAVI y mejorar el procedimiento de ingreso al mismo, se publicó en el *Diario Oficial* de la Federación la versión actualizada del Formato Único de

[1]/ Programa de Apoyo al Empleo, Programa de Fortalecimiento a la transversalidad de la Perspectiva de Género 2017, Programa 3X1 para Migrantes, Programa de Desarrollo Comunitario Comunidad DIFerente, Programa de Atención a Jornaleros Agrícolas, Programa de Abasto Rural a cargo de Diconsa, Programa de Empleo Temporal (PET), Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V., Programa Pensión para Adultos Mayores, Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras, Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, PROSPERA Programa de Inclusión Social, Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Programa Fortalecimiento a la Atención Médica, Programa de Derechos Indígenas a cargo de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, Programa de Acceso al Financiamiento para Soluciones Habitacionales, Programa Calidad en la Atención Médica, Programa de Consolidación de Reservas Urbanas, Programa de Fomento a la Economía Social, Programa Nacional de Becas (Secretaria de Cultura), Programa para Regularizar Asentamientos Humanos Irregulares, Programa Seguro Médico Siglo XXI, Programa Apoyo a la Vivienda, Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades federativas 2017, Programa de Infraestructura, Programa de Prevención de Riesgos, Programa Nacional de Becas (Secretaria de Educación Pública).

Declaración (FUD). En sustitución del FUD se cuenta con el formato PDF para su llenado de forma electrónica.

Con el fin de agilizar el acceso de las personas en situación de víctima a las medidas de ayuda, asistencia y reparación integral que la ley establece, se modificaron diversas disposiciones emitidas por la CEAV en 2014 y 2015, mismas que a continuación se enuncian:

1. *Acuerdo por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Acuerdo del Pleno por el que se emiten los Lineamientos para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral*;

2. *Acuerdo por el que se modifican los formatos de trámites y requisitos para acceder a los recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral*; y

3. *Acuerdo del Pleno por el que se modifica y se aprueba la versión actualizada del Formato único de Declaración, así como de sus respectivos anexos, en el Marco del Decreto por el que se establece la Ventana Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno.*

4. *Acuerdo por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los Lineamientos para brindar a las personas en situación de víctimas los apoyos necesarios para sus traslados.*

En materia de medidas de ayuda provisional y de emergencia, se brindaron un total de 4,687 apoyos, asimismo se estableció un mecanismo de trabajo entre la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, con las Direcciones Generales de Atención Inmediata y Primer Contacto y la Asesoría Jurídica Federal, con el fin de atender todas las solicitudes de apoyo para traslados, hospedajes y alimentación de Víctimas.

La CEAV impulsó la consolidación de servicios e instituciones para la asistencia y atención a víctimas, es así, que en 2016, seis entidades federativas designaron Comisionados o Titulares de las Comisiones Ejecutivas Estatales de Atención a Víctimas, estas entidades son: Guerrero, Veracruz, Quintana Roo, Colima, Tabasco, Yucatán. Por otra parte, los Estados de Chihuahua, Tabasco y Yucatán, publicaron su propia Ley de Atención a Víctimas armonizada a la Ley General de víctimas.

En octubre de 2016, la CEAV solicitó al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), la aprobación del Subprograma denominado *Fortalecimiento de las Asesorías Jurídicas de Víctimas*, y en su caso su incorporación al Programa con Prioridad Nacional denominado "Implementación y Desarrollo del Sistema de Justicia Penal y Sistemas Complementarios.

En ese mismo mes, el Comité de Programas con Prioridad Nacional del SESNSP, dictaminó procedente la solicitud de incorporación que hizo la CEAV. Dicho Subprograma, tiene como finalidad garantizar la representación adecuada y efectiva de las personas en situación de víctima como parte de la consolidación del Sistema de Justicia Penal, mediante el fortalecimiento de las asesorías jurídicas y de la figura del asesor jurídico.

Del 18 de octubre al 13 de noviembre de 2016, se realizó la Consulta en Línea sobre Atención a Víctimas, para obtener opiniones y propuestas de las organizaciones de la sociedad civil, colectivos de víctimas y población en general, respecto de la atención a víctimas y del Programa de Atención Integral a Víctimas. Se recibieron 302 opiniones y propuestas, debido a lo enriquecedor del ejercicio, la CEAV puso nuevamente al público la Consulta para diciembre de 2016 y enero de 2017.

Actividades relevantes

Estrategia 1.1 Fortalecer el funcionamiento del Sistema Nacional de Atención a Víctimas

Durante 2016, los comisionados integrantes del Pleno de la CEAV sostuvieron reuniones de trabajo con autoridades estatales con el objeto de sensibilizarlas sobre la necesidad de armonizar su legislación con la Ley General de Víctimas.

Se llevó a cabo un análisis y revisión de los contenidos del Modelo Integral de Atención a Víctimas, toda vez que, su aplicación y la exploración normativa pusieron de manifiesto la necesidad de realizar un proceso estructurado y participativo de revisión del mismo, lo cual se hizo del conocimiento del Pleno de la CEAV.

Para realizar el análisis, se solicitó a las áreas de la CEAV e instituciones externas involucradas en la atención a víctimas, revisar el contenido del MIAV, y emitir sugerencias, o en su caso, señalar los contenidos que consideren necesario reorientar o eliminar, asimismo, en el caso de procedimientos de atención directa a personas en situación de víctima, señalar si se cuenta con protocolos específicos, manuales o algún documento en el que conste la descripción de los procesos de atención.

Estrategia 1.2. Reforzar y consolidar los servicios, mecanismos e instituciones para la asistencia y atención de víctimas en todas las entidades federativas

Durante 2016, los comisionados integrantes del Pleno de la CEAV sostuvieron reuniones de trabajo con autoridades de los Estados que no cuentan con Comisión Estatal de Atención a Víctimas, con el objeto de sensibilizarlas sobre la importancia de crear sus Comisiones Ejecutivas de Atención a Víctimas.

Las reuniones se celebraron particularmente con autoridades de los Estados de: Baja California, Baja California Sur, Colima, Campeche, Chiapas, Coahuila, Colima, Guanajuato, Guerrero, Jalisco, Morelos, Puebla; San

Luis Potosí; Querétaro; Quintana Roo; Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán, y Zacatecas

Por otra parte, en junio de 2016, la CEAV realizó una sesión de trabajo para el fortalecimiento operativo de las Comisiones Ejecutivas Estatales de Atención a Víctimas existentes, donde se compartieron experiencias con las mismas.

La CEAV diseño la *Encuesta de Satisfacción para personas en situación de Víctima Atendidas por la CEAV*, para evaluar la percepción que tienen los usuarios acerca de los servicios de atención inmediata y primer contacto, así como de asesoría jurídica que brinda la CEAV, con la finalidad de que, de ser el caso, se adecuen los procesos de atención.

La encuesta consta de un cuestionario en escala de Likert, técnica en la cual los encuestados reciben una lista de elementos, que expresan actitudes positivas y negativas respecto al objeto de la encuesta, en la encuesta se determinaron 5 categorías de respuesta que hacen referencia al grado de satisfacción: muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.

Metodológicamente, previo a la aplicación de la encuesta se requiere de la implementación de un estudio piloto en campo con el objeto de prever errores o dificultades en la aplicación, en la recopilación de datos y al registrar y analizar los mismos.

Por lo anterior, en agosto de 2016, se aplicó el piloto de la Encuesta de Satisfacción para personas en situación de Víctima Atendidas por la CEAV en oficinas centrales y las delegaciones de la CEAV en los estados de Baja California, Guanajuato, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Sinaloa y Veracruz.

A nivel general en la prueba piloto se encontró que el 31.18% de las personas en situación de víctima encuestadas indican que se encuentran "Satisfechos" con respecto a los servicios que presta la CEAV" y el 61.46% se encuentran "Muy Satisfechos ". Este resultado arroja un 92.64% de satisfacción de las personas en situación de víctima encuestadas.

En 2017, se aplicará la Encuesta de Satisfacción para personas en situación de Víctima Atendidas por la CEAV en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas central, así como en sus delegaciones regionales.

Con el objeto de monitorear las tendencias de violencia en las entidades federativas, se elaboró un documento interno descriptivo de las fuentes de información estadística sobre victimización en México, con ello se pretenden generar recomendaciones que activen mecanismos de prevención y atención especializada.

Las Delegaciones de la CEAV en las entidades federativas, están en constante comunicación con las autoridades estatales, lo que ha permitido impulsar que dichas entidades desarrollen programas de capacitación y estrategias estatales de atención a víctimas.

Estrategia 1.3. Incrementar las acciones de coordinación interinstitucional entre las instancias del SNAV y OSC para garantizar los derechos de las víctimas

Se iniciaron trabajos de identificación de rutas críticas y procedimientos claros de referencia y contrarreferencia con enlaces identificados, designados por las dependencias del SNAV, estableciendo canales de comunicación con DIF Nacional, DIF Estatales y DIF Municipales, con el objeto de establecer la procedencia o no del otorgamiento de apoyos para alimentación y alojamiento, y con ello proceder de manera subsidiaria para implementar medidas en materia de alimentación y alojamiento mediante el Fondo de Ayuda, Asistencia y Atención Integral.

Asimismo, se estableció comunicación con PROSPERA, para que las personas en situación de víctima de delito o por violaciones a derechos humanos puedan ser valoradas para acceder al programa, inclusive se generó un formato único para esos efectos. Se realizó acercamiento con el Servicio Nacional de Empleo, para que con base a la necesidad y perfil de las personas en situación de víctima de delito o de violación a derechos humanos, sean vinculadas a ofertas laborales.

Se estableció contacto con la Secretaría de Educación Pública, para determinar la procedencia del otorgamiento de becas de estudios en nivel básico, medio y medio superior, en caso de no ser procedentes, se realizará el trámite ante el FAARI de esta CEAV. Igualmente, se realizó acercamiento con Secretarías de Estado que tienen programas sociales orientados a proyectos productivos, a efecto de que las personas en situación de víctima de delito o de violación a derechos humanos accedan a éstos.

Para incorporar la participación de las víctimas y OSC en el diseño, implementación, evaluación y seguimiento de las políticas públicas, mediante la opinión y propuestas de éstas respecto de la atención a víctimas y del PAIV, como se detalló en el apartado de logros, la CEAV diseñó y puso en marcha la Consulta en Línea sobre Atención a Víctimas.

A nivel nacional, la CEAV a través de sus Delegaciones, realiza acciones para fortalecer la participación de las Organizaciones de Sociedad Civil en la atención y asistencia a víctimas, a continuación, se enuncian las actividades más destacadas al respecto.

La Delegación de la CEAV en el Estado de Veracruz proporcionó apoyo (en sus traslados) a colectivos de víctimas para acudir a talleres orientados al conocimiento

de protocolos de búsqueda de personas desaparecidas, así como el conocimiento de protocolos forenses.

La delegación de la CEAV en Guanajuato, realizó reuniones de atención a personas en situación de víctima, mediante mesas de trabajo con los tres órdenes de gobierno y la asociación "Desaparecidos Justicia AC", en el estado de Querétaro, para agilizar su atención y acceso a las medidas previstas en la LGV.

La Delegación de la CEAV en Nayarit, celebró un convenio de colaboración con la INAPVI A.C. que permite referenciar para su atención a personas en específico a mujeres violentadas y a sus hijos para que sean apoyados con refugio temporal y viceversa, en casos de la competencia de la CEAV para que se puedan atender estableciendo una coordinación de acciones.

Estrategia 1.4. Difundir los derechos de las víctimas directas, indirectas y potenciales

Con la finalidad de difundir las atribuciones de la CEAV, en 2016 se realizaron 381 publicaciones en la página web http://gob.mx/ceav en las siguientes secciones: Entradas de Blog, Acciones y Programas, Estructura, Documentos, Prensa, Galerías, Videos, Transparencia y Banners; registrando un total de 161,414 vistas.

En Redes Sociales se generaron 1,522 tweets, que fueron vistos 1, 621,600 veces, se registraron 117,094 visitas al perfil, 17,156 menciones de terceros y 1,738 nuevos seguidores. En Facebook se generaron 976 publicaciones (videos, infografías, boletines y galerías fotográficas) teniendo un alcance de 22, 649,364 vistas y reproducciones, y 95,890 interacciones con los seguidores.

Adicional a lo anterior, se mantienen permanentemente actualizados los contenidos de la página web de la CEAV se adicionaron contenidos específicos de la Dirección General de Políticas Públicas, Capacitación e Investigación a efecto de dar a conocer el trabajo del área, y se creó un espacio denominado “intranet” de la CEAV, para facilitar la comunicación interna.

Por otro lado, la CEAV a través de sus Delegaciones Estatales, realiza acciones para difundir los derechos de las víctimas, a continuación, se enuncian las más significativas.

La Delegación CEAV en Guanajuato, en el marco de la Semana de las Personas con Discapacidad, impartió por invitación de la Casa de la Cultura Jurídica de la SCJN, conferencia sobre los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes con Discapacidad, el Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS), tradujo la conferencia mediante lenguaje de señas.

También, se impartieron conferencias, pláticas y talleres sobre las atribuciones de la CEAV y los derechos contenidos en la Ley General de Víctimas, a 1287 servidoras/es públicas/os federales, estatales y municipales, personas en situación de víctima y población en general, de los estados de Guanajuato, Querétaro y San Luis Potosí.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	Meta 2018
1.1. Porcentaje de avance en la elaboración, implementación y seguimiento de un índice de satisfacción de las víctimas con relación a la atención recibida por las instancias del SNAV que ofrecen servicios de atención a víctimas. (Anual)	0% 2014	30%	70%	100%	100%
1.2. Índice de cobertura de las campañas de divulgación de los derechos de las víctimas y las obligaciones de las y los servidores públicos. (Anual)	0% 2014	0%	0%	80%	90%
1.3. Porcentaje de convenios celebrados entre las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas con respecto a los planeados en el PAIV. (Anual)	0% 2014	0%	0%	NA	100%

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Factores que han incidido en los resultados

Toda vez que la CEAV es un organismo descentralizado que carece de facultades coercitivas frente a las instituciones que conforman el SNAV, se enfrentaron dificultades para la coordinación interinstitucional, dicha coordinación tampoco pudo ser impulsada a través del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, pues no sesionó durante 2016; además de que la conformación del Sistema a nivel estatal todavía presenta retos importantes. La experiencia adquirida durante 2015, mostró la necesidad de reconsiderar las rutas de acción y la planeación de acciones, por lo cual, con aprobación del Pleno, se emprendió un proceso de revisión del PAIV y de sus líneas de acción, lo cual demostró que en éste, se fijaron objetivos muy amplios, al implicar una acción coordinada y colaborativa de un sistema que, al día de hoy, todavía está en conformación; además, se encontró que en muchas ocasiones las actividades consideradas, exceden del ámbito de acción de la CEAV, y en algunos casos, del propio poder Ejecutivo, por lo cual no ha sido posible avanzar tal como se tenía proyectado.

Por lo que hace al indicador 1.3, resulta importante señalar que aun cuando a la fecha se encuentran pendientes la celebración de convenios para incorporar a las víctimas a programas productivos o de empleo; asegurar la disponibilidad de intérpretes certificados para la atención de personas con discapacidad; con el INALI para el servicio de traductores en las etapas de atención a víctimas de pueblos indígenas; con los consulados para agilizar el proceso de emisión o recuperación de los documentos de identificación de víctimas migrantes y, convenios con OSC e iniciativa privada para que participen en la prevención y denuncia de casos de trata, que son los convenios que se establecieron en las consideraciones para el cálculo de la meta, la CEAV sí ha realizado acciones en materia de convenios, solo que estas se han enfocado en el tema primordial que es la atención a víctimas, de tal forma que como se ha dado cuenta en este documento, se celebraron 32 convenios de colaboración con todas las entidades

federativas, en materia de atención a personas en situación de víctima.

Ante este escenario el cumplimiento de los indicadores se vio impactado de manera negativa.

Objetivo 2. Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a los servicios y medidas de asistencia, atención y protección

Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a los servicios y medidas de asistencia, atención y protección comprende el proveer de ayuda provisional, especializada, oportuna y con enfoque diferencial y especializado a la persona en situación de víctima por la comisión de un delito o por la violación a sus derechos humanos, para atender sus necesidades inmediatas surgidas a consecuencia del hecho victimizante, es la razón de ser de la CEAV; así como, garantizar su derecho de acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral.

Los servicios y medidas de asistencia, atención y protección deben ser proporcionados por personal especializado, deberá tomarse en cuenta el daño sufrido desde la comisión del hecho, este objetivo también persigue garantizar a la persona en situación de víctima el acceso a la verdad, a la justicia y a la reparación integral mediante recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces.

Logros

La CEAV ha trabajado activamente de manera conjunta con la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, para establecer mecanismos eficientes a efecto de lograr la incorporación de las personas en situación de víctimas al régimen no contributivo del Seguro Popular.

Así, en el marco del Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS), en septiembre de 2016 se publicó en el *Diario Oficial* de la Federación el *"Aviso que establece nuevos supuestos para considerar a familias afiliadas o por afiliarse al Sistema de Protección Social en Salud en el régimen no contributivo"*, este instrumento facilita la afiliación de las personas en situación de víctima y su familia al Seguro Popular, para recibir de manera gratuita, la atención médica que necesite a consecuencia del hecho victimizante sufrido, cumpliendo así con el artículo 32 de la LGV.

En la delegación estatal de la CEAV en Nayarit, se realizó el curso-taller de los "Derechos de las Víctimas, Sensibilización y Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS)" el 06 de junio de 2016 atendiendo a 136 personas por parte del área médica y psicológica.

La CEAV y el Instituto Mexicano del Seguro Social suscribieron un convenio con el objeto de realizar acciones conjuntas para promover la atención, asistencia y protección a personas derechohabientes del IMSS en situación de víctimas.

La CEAV, por conducto de la DGPPCI elaboró un "Catálogo de programas y servicios de asistencia y atención de instituciones privadas y públicas para personas en situación de víctima" mismo que se encuentra visible en la página web de la institución en el link siguiente: http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/194656/Catalogo_programas-servicios.pdf

Dicho catálogo, tiene como finalidad facilitar información sobre los programas y servicios que las instituciones públicas y privadas ofrecen a las personas que han sufrido un daño como consecuencia de un delito o violación de derechos humanos.

Se trata de un documento de apoyo tanto para las personas en situación de víctima, como para las áreas de primer contacto, que ofrece un listado de los programas sociales del gobierno federal que otorgan algún beneficio a las personas víctimas (vigentes en 2017), así como un directorio de organizaciones de la sociedad civil e instituciones privadas que ofrecen diferentes servicios de asistencia y atención, que pueden contribuir a su proceso de reparación.

El documento incorpora los datos de contacto de las instituciones y organizaciones de la sociedad civil (dirección, teléfono, correo electrónico); los programas y servicios que ofrece, su objetivo y quiénes pueden ser beneficiarios de éstos.

De enero a diciembre de 2016, el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, ejerció recursos por 104.6 millones de pesos, cifra superior en 116.5% en términos reales, respecto a lo observado en el mismo periodo de 2015, en favor de víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales.

Del total de recursos, 11.4 millones de pesos se destinaron al pago de medidas de ayuda, asistencia y atención previstas en el Título Tercero de la LGV, en beneficio de 198 víctimas mujeres y 129 víctimas hombres; y 93.2 millones de pesos se destinaron a compensaciones como parte de reparación integral del daño, por violaciones de derechos humanos cometidas por autoridades federales y por comisión de delito, en beneficio de 109 víctimas mujeres y 95 víctimas hombres.

De enero de 2015, en que inició operaciones el Fondo, al 31 de diciembre de 2016, se ejercieron 151.7 millones de pesos, en beneficio de 668 víctimas.

Como parte de la atención multidisciplinaria y atendiendo a la ruta crítica del Modelo de Atención Integral a Víctimas, se llevaron a cabo un total de 6,374 atenciones en materia psicológica en el año 2016.

En oficinas centrales, la CEAV se brindó atención inmediata y de primer contacto por medio de especialistas en trabajo social, psicología, medicina y orientación jurídica a 13,426 personas en situación de víctima por la comisión de un delito o por la violación a derechos humanos

En todo momento la CEAV por conducto de la Asesoría Jurídica Federal, proporciona servicios de asesoría, orientación y representación en diversos procedimientos y recursos a las personas en situación de víctima en las 16 delegaciones de la CEAV en el país, así como en oficinas centrales, para la defensa de sus derechos, y a efecto de que presenten sus casos ante las instancias jurisdiccionales competentes y/o ante organismos públicos de derechos humanos.

Además, se atiende de manera integral a personas víctimas en las 15 entidades federativas donde ya opera el sistema penal acusatorio.

En 2016, la CEAV a través de la Asesoría Jurídica Federal inició 3,002 expedientes y concluyó 440; al 31 de diciembre de 2016 tiene un total de 13,103 expedientes activos.

La CEAV diseñó el Subprograma Fortalecimiento de las Asesorías Jurídicas de Víctimas, respecto del que el Comité de Programas con Prioridad Nacional del SESNSP, dictaminó procedente su incorporación al Programa con Prioridad Nacional denominado "Implementación y Desarrollo del Sistema de Justicia Penal y Sistemas Complementarios".

Este programa establece la infraestructura mínima con que deben contar las Asesorías Jurídicas de las Víctimas en las entidades federativas, dispone como condición fundamental, la existencia de Salas para la Atención a Víctimas que facilitarán la preservación de la privacidad en la atención.

La Asesoría Jurídica Federal durante 2016, solicitó en los casos que jurídicamente así procedía, la reparación integral del daño a las instancias ministeriales y judiciales en favor de las víctimas

Para fomentar el acceso y permanencia en el sistema educativo de las personas situación de víctimas, la CEAV gestionó 139 becas en favor de las personas en situación de víctima; de las cuales se otorgaron 41 para educación básica de la siguiente manera: 23 en Guerrero, 1 en Puebla, 9 en Coahuila, 6 en Tamaulipas y 2 en la Ciudad de México, en Guanajuato se obtuvieron 98 becas en los diferentes niveles educativos.

Actividades relevantes

Estrategia 2.1. Instrumentar acciones de ayuda provisional, de emergencia y de asistencia médica a víctimas

A partir de la elaboración del MAIS, se reforzaron los lazos con la Secretaría de Salud del Distrito Federal, a efecto de dar continuidad a las referencias y canalizaciones de personas en situación de víctimas que requieren atención especializada en alguna unidad médica.

A nivel federal se dio continuidad a los trabajos con la Secretaría de Salud, específicamente con la Subsecretaria de Integración y Desarrollo del Sector Salud; así como con la Dirección General de Coordinación de los Institutos y Hospitales Federales.

Se impulsó la implementación del MAIS en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), para ello se sostuvo reunión con la Dirección General del ISSSTE, para presentar el MAIS y se planteó la necesidad de su implementación en esa institución, por lo que se acordó la creación de un grupo de trabajo. En este contexto, se invitó a la CEAV a participar en la Convención de Delegados y Directores para la agenda de transformación del ISSSTE 2016-2018.

En los meses de mayo y junio, se presentó el Modelo de Atención Integral en Salud a la titular de la Secretaria de Salud del Estado de Morelos y al Secretario de Salud del Estado de Querétaro, así como con subsecretarios y directores de todas las jurisdicciones y hospitales de los estados.

Otro ámbito fundamental para lograr la aplicación del MAIS, es la capacitación, por lo que durante 2016 se realizaron las siguientes acciones relevantes, en las cuales participaron aproximadamente 680 personas:

En febrero se impartió una conferencia sobre la Ley General de Víctimas y el Modelo de Atención Integral en Salud, en el Instituto Nacional de Psiquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz".

Bajo la coordinación de la CEAV y trabajando de manera conjunta con la Dirección de Medicina Tradicional y Desarrollo Intercultural de la Secretaría de Salud y con la participación de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en abril de 2016 se llevó a cabo el curso "Sensibilización Intercultural en Salud y Atención a Víctimas".

En mayo de 2016 se expuso el tema del Modelo de Atención Integral en Salud, y del Modelo Integral de Atención a Víctimas, en el marco de la "Estrategia de Profesionalización sobre el Perfil del Asesor Jurídico de Víctimas en el Sistema Penal Acusatorio", organizado conjuntamente por la SEGOB, SETEC, SCJN y la CEAV. En este curso se capacitó a asesores jurídicos en todo el país.

En el mismo mes de mayo, se participó con el tema *"Modelo de Atención Integral en Salud a Víctimas",* en el 3er Encuentro Académico *"Hacia un Nuevo Modelo de Gestión Hospitalaria",* organizado por la Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia

En junio de 2016 se participó en la Sesión de Trabajo para el Fortalecimiento Operativo de las Comisiones Ejecutivas de Atención a Víctimas, donde se expuso el tema del MAIS y del MIAV.

En septiembre de 2016 se impartió conferencia sobre derechos humanos y Modelo de Atención Integral en Salud, en la Convención de Delegados y Directores para la agenda de transformación del ISSSTE 2016-2018.

En octubre de 2016, en el marco del curso "Integración y Funcionamiento de los Comités Hospitalarios de Bioética" organizado por el IMSS, en Metepec, Puebla, la CEAV impartió capacitación sobre: "Bioética y atención a víctimas conforme al Modelo de Atención Integral en Salud".

Dada la relevancia de la atención médica especializada, que en muchas ocasiones requieren las personas en situación de víctima, se elaboraron los *"Lineamientos para la referencia médica de personas en situación de víctima a las instituciones del Sistema Nacional de Salud, por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas"*, mismos que contienen información de utilidad sobre el Sistema Nacional de Salud, así como las directrices generales, para realizar las referencias a las diferentes instituciones que lo integran, de manera eficiente y respetuosa del marco jurídico del Sistema Nacional de Salud.

Por otra parte, se inició la realización de un diagnóstico sobre las afectaciones en salud presentadas por las personas en situación de víctima atendidas por la CEAV, con la finalidad de obtener información sistematizada respecto de las principales afectaciones en salud que han sufrido y sobre las instituciones a las cuales se han realizado las referencias para la atención en salud.

Este diagnóstico aportará información relevante para la toma de decisiones en la atención a personas en situación de víctimas, tanto en las instituciones del Sistema Nacional de Salud, como en la propia CEAV.

La CEAV brinda atención psicológica a las víctimas de delitos y de violación a derechos humanos, por parte de las y los profesionales en la materia tanto en oficinas centrales como en cada una de sus Delegaciones ubicadas en los Estados, a efecto de enfrentar y superar el daño psicológico, producto de la comisión del hecho delictivo o la violación a sus derechos humanos, y en su caso la vinculación correspondiente cuando el caso lo amerita a una institución especializada.

Como parte de la atención multidisciplinaria y atendiendo la ruta crítica del Modelo de Atención Integral a Víctimas, se llevaron a cabo un total de 6,374 atenciones en materia psicológica en el año 2016.

Estrategia 2.2. Implementar medidas de atención a las víctimas en materia de acceso a la justicia

Se aprobó e implementó el Modelo de Gestión Integral de la Asesoría Jurídica Federal, el cual tiene como objetivo estandarizar y homogeneizar la labor de las y los asesores jurídicos, así como de los servicios que ofrece.

Durante 2016, la Asesoría Jurídica Federal, atendió un total de 5,876 requerimientos de autoridad ministerial y/o judicial para que asesores jurídicos intervinieran en audiencias, diligencias o reuniones, lo que representó un 96% del total, recibidos en todo el año 2016 (6,027).

La CEAV en sus oficinas centrales y Delegaciones ubicadas en los Estados, proporciona orientación y asesoría jurídica, mediante la que los Asesores Jurídicos Federales brindaron la información jurídica relacionada en cada caso particular, a fin de que se decida la estrategia legal que permita la defensa adecuada de los derechos de las personas en situación de víctimas de delitos y de violación a derechos humanos, a fin de salvaguardar los derechos de las personas en situación de víctima y permitir el acceso a las medidas previstas en la LGV.

Derivado de la atención cotidiana a las personas en situación de víctima, la CEAV asigna un asesor jurídico durante la investigación, el juicio y la etapa posterior, incluidos los procedimientos administrativos, cuando así es solicitado.

El asesor jurídico, en su actuar realiza acercamientos constantes con las autoridades ministeriales a quienes se les insta a requerir al juez la reparación del daño moral y material en favor de las víctimas.

En las acciones de seguimiento a los asuntos, los asesores jurídicos concientizan a las autoridades jurisdiccionales respecto a la importancia de incluir en sus sentencias las medidas de reparación integral del daño.

En materia de capacitación, se elaboraron temarios de capacitación dirigidos a las y los asesores jurídicos federales en que se toma en consideración el sistema penal acusatorio, el principio pro persona y las reformas a la Ley General de Víctimas.

Se realizaron adecuaciones físicas al área de atención de la AJF de la CEAV, para contar con cubículos y oficinas cerradas en las cuales las y los asesores jurídicos federales puedan entrevistar a las personas que acudan a esta Institución, en un ambiente de confidencialidad, calidad y calidez acorde a la dignidad de la persona y al respeto de los derechos humanos.

La Asesoría Jurídica Federal, en cumplimiento a la línea de acción que establece la obligación de promover que los ministerios públicos soliciten al juez la reparación del daño en favor de las víctimas, solicitó que las instancias ministeriales o judiciales incluyeran la reparación integral del daño en sus sentencias en un total de 124 expedientes.

Estrategia 2.3. Implementar medidas de atención a las víctimas en materia económica, de educación y de desarrollo social

La CEAV, mediante el área de trabajo social, cuando el caso lo requiere, realiza las gestiones necesarias para solicitar a

las autoridades competentes el acceso de las personas en situación de víctima a la educación y promueve su permanencia en el sistema educativo.

La CEAV realiza continuamente acercamientos con las secretarías de educación Federal y Estatales con el fin de impulsar la implementación de becas de estudio hasta la educación superior para las víctimas.

Las personas en situación de víctima que acuden a la CEAV tanto en oficinas centrales como estatales, reciben información sobre los diversos programas sociales, sus reglas de acceso, operación, recursos y cobertura en materia de desarrollo social y económico.

Se han realizado reuniones de trabajo con personal de la SEDESOL, SEDATU y Secretaría de Economía, con el fin de establecer acuerdos interinstitucionales para incorporar a las víctimas a programas de desarrollo social, económico, productivos o de empleo.

Estrategia 2.4. Implementar medidas para la reparación integral de las víctimas

El Comité Interdisciplinario Evaluador analiza, sistematiza y toma en consideración los criterios y estándares emitidos por la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	Meta 2018
2.1. Porcentaje de víctimas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas que han recibido medidas previstas en la LGV. (Anual)	0% 2014	100%	34.8%	NA	NA
2.2. Porcentaje de acciones realizadas establecidas en los convenios de colaboración relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV (Anual)	0% 2014	NA	NA	NA	NA

Nota:
- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares

Factores que han incidido en los resultados

En el tema de atención integral en salud existe un palpable avance al contar actualmente con un mecanismo que permite a las personas en situación de víctima afiliarse al seguro popular y recibir la atención requerida de manera gratuita. Sin embargo, aún hay tarea por hacer, tal como el lograr que las instituciones de salud pública cuenten con personal especializado y los insumos necesarios para atender a las personas en situación de víctima con la inmediatez requerida, así como fortalecer y sistematizar los procedimientos de referencia y contrarreferencia. En cambio en otros rubros el avance no ha sido el mismo, siendo uno de los principales obstáculos en el avance la ausencia de facultades coercitivas en la legislación para que las dependencias integrantes del SNAV se sumen al tema de atención a víctimas, lo que se ha tratado de suplir con la indudable existencia de buenas voluntades, lo que nos ha permitido avanzar en algunos casos.

En cuanto al tema de asesoría jurídica, la Comisión Ejecutiva de Atención Víctimas en 2016, enfocó sus esfuerzos en la consolidación de los servicios de orientación y asesoría jurídica. La demanda de los servicios es creciente, sin embargo a dos años de la creación de la CEAV, no se cuenta aún con el número idóneo de asesores jurídicos federales, esto debido a la carencia de

presupuesto suficiente en el rubro de salarios, lo que sin duda impacta negativamente en la cobertura del servicio, de ahí que los tiempos de atención se vean impactados; no obstante, el esfuerzo realizado se ve reflejado en el número de atenciones reportadas.

Por cuanto a la implementación de medidas de atención en materia económica, de educación y de desarrollo social, se han encontrado dificultades en las reglas de operación de este tipo de programas, en particular en los requisitos exigidos para acceder, o permanecer en ellos, los que por lo general no llegan a cubrir las personas en situación de víctima, a pesar de que sí coexiste la necesidad, Por esa razón en 2016 se realizó un intenso trabajo de acercamiento con las instituciones responsables de esos programas para sensibilizarlas y buscar opciones que permitan a las personas en situación de víctima acceder a ellos.

A pesar de los obstáculos señalados, la CEAV ha realizado un mayúsculo esfuerzo para garantizar el acceso efectivo a las personas en situación de víctima a los derechos, garantías, mecanismos, procedimientos y servicios establecidos por la LGV.

El reto continúa, sin duda hay mucho por hacer para alcanzar el cumplimiento de este objetivo, por lo que se refrenda el compromiso y la voluntad para trabajar hasta alcanzarlo.

Objetivo 3. Consolidar la cultura de respeto de los derechos humanos en las y los servidores públicos responsables de asistir a víctimas

Este objetivo pretende que el Estado, en todos sus niveles, se encuentre dotado de una estructura sólida en materia de atención a víctimas, lo que se alcanzará a partir de la formación de todos los servidores públicos que se desempeñen en cualquier poder u orden de gobierno, para que las personas en situación de víctima cuenten con la certeza de que dichos servidores públicos responsables de asistirlas, se encuentran en aptitud de realizar todas las acciones necesarias tendentes a la erradicación de hechos victimizantes, garantizando en todo momento el respeto a los derechos humanos.

Logros

Se actualizó el Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal elaborado en 2015, debido a la entrada en vigor en el país del Código Nacional de Procedimientos Penales y del Nuevo Sistema de Justicia Penal; surge entonces *el Protocolo para el Asesor Jurídico Federal de la víctima en el Sistema Penal Acusatorio.*

El protocolo actualizado, contiene las funciones del Asesor Jurídico en el Sistema Penal Acusatorio y Oral, asimismo delimita de forma clara y precisa la intervención de los Asesores Jurídicos en cada una de las fases y etapas del sistema penal y determina su intervención bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos de las víctimas.

En 2016, en cumplimiento al Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, se elaboró el *Código de Conducta de las y los servidores públicos de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas*, mismo que se formuló como un sistema de principios simples, claros y contundentes, que asegure la comprensión, y por consecuencia la conducción de la CEAV en beneficio de su personal y del sector de la población al que se enfoca.[2]

Una de las reglas de conducta a observar por las y los servidores públicos de la CEAV, es la "primacía de las necesidades de la persona en situación de víctima", que consiste en atender las necesidades de la persona en situación de víctima en apego a la LGV, con enfoque diferencial, especializado y de género; así como la obligación de atender con oportunidad a las personas en situación de víctima de acuerdo a los procesos establecidos e implementar estrategias de mejora continua de la atención brindada.

Respecto a las condiciones de seguridad del personal encargado de la atención a víctimas, durante el ejercicio 2016 se mantuvo vigente el servicio de seguridad y vigilancia brindado por la Policía Bancaria e Industrial (PBI) al inmueble de oficinas.

Para el control del acceso, continuó vigente el uso de bitácoras de registro para visitantes, proveedores y víctimas que acudieron a la CEAV para atención de las áreas especializadas, complementando este esfuerzo con el servicio de rayos x y arco detector de metales.

Otra acción de vigilancia y protección fue la operación del monitoreo de las actividades del personal, visitantes y usuarios de la CEAV, a través del Circuito Cerrado de Televisión.

Se elaboró y se mantuvo en operación el Programa Interno de Protección Civil, mismo que fue revisado, evaluado y validado por la Secretaría de Gobernación.

Para efectos de especialización de los servidores públicos en materia de género, enfoque de derechos humanos y atención diferenciada, se brindaron servicios de capacitación para el fortalecimiento de la Cultura Institucional Incluyente, con Igualdad, Libre de Discriminación y Violencia, mismos que tenían como principales objetivos: Conocer y comprender el principio de igualdad, la no discriminación y la perspectiva de género, que permitiera avanzar hacia la transversalización de una cultura institucional incluyente.

Conocer las bases conceptuales y normativas sobre el acoso y hostigamiento sexual en el ámbito laboral, con la finalidad de prevenir posibles actos de violencia sexual en la CEAV.

La CEAV, en su programa anual de capacitación 2016, fijo como meta instruir a 650 personas sobre temas relacionados a la Ley General de Víctimas y su Modelo Integral de Atención a Víctimas. Al concluir el año, se superó dicha cifra, capacitando a 2,489 personas, lo que representa más de un 300% respecto de la cantidad inicialmente programada.

En 2016 la CEAV realizó de manera permanente capacitación dirigida a los servidores públicos respecto a los derechos de las personas en situación de víctima conforme con la LGV, para tal efecto, se elaboró el programa de capacitación 2016, con enfoques psicosocial; de género diferencial y especializado; y enfoque de derechos humanos. Se ha dado prioridad a capacitar a

[2] CEAV (2016), Código de Conducta de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, 25 de febrero 2017, de CEAV Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/120391/07-C_digo_de_Conducta_Autorizado.pdf

servidores públicos pertenecientes a las instancias del SNAV.

Se implementó una estrategia de capacitación dirigida a servidores públicos de diversas instancias con la finalidad de actualizarlos en materia de LGV y MIAV. En dichas capacitaciones se puntualizaron los derechos que la Ley establece les corresponden a las personas en situación de víctima, así como las competencias a cargo de los servidores públicos. En el diseño e impartición de dichas capacitaciones se observaron el enfoque psicosocial; de género, diferencial y especializado; así como de derechos humanos.

Las capacitaciones se realizaron en 6 dependencias: Procuraduría General de Justicia del estado de Tamaulipas; Procuraduría General de Justicia del estado de Quintana Roo; Poder Judicial de Nuevo León; Secretaría de Seguridad Pública del municipio de Acapulco, Guerrero; Secretaría de la Defensa Nacional; Defensoría de los Derechos Humanos en Querétaro.

La CEAV de manera conjunta con la Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal, realizó un programa de capacitación dirigida al perfil de Asesor Jurídico de Víctimas tanto Federal como local.

Este programa comprendió 90 horas de capacitación teórica a través de la plataforma informática de SETEC, en el Curso Básico para Asesor Jurídico de Víctimas; 50 horas de capacitación semipresencial de temas selectos, con transmisión de videoconferencia en Casas de la Cultura Jurídica de la SCJN en las entidades federativas, desde el Instituto de la Judicatura Federal; y 30 horas de instrucción presencial en habilidades de litigación oral en Casas de la Cultura Jurídica de la SCJN en las Entidades Federativas y en el Instituto de Formación Profesional de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

En la primera etapa acudieron 609 participantes, de los cuales 400 lograron acreditar la evaluación del curso. En la segunda etapa concurrieron 874 participantes y en la tercera etapa 578 participantes.

Actividades relevantes

Estrategia 3.1. Promover conocimientos, actitudes y condiciones favorables para los servidores públicos que garanticen el ejercicio de los derechos de las víctimas

Los servidores públicos de la CEAV adscritos a las áreas de atención inmediata, asistieron al Programa de Capacitación para el fortalecimiento de la Cultura Institucional Incluyente, con Igualdad, Libre de Discriminación y Violencia; asimismo se les ha brindado capacitación en materia de derechos humanos y su aplicación a los casos concretos, con sustento en las leyes y reglamentos aplicables.

Se han llevado a cabo reuniones de trabajo con el personal para concientizar y sensibilizar en materia de derechos humanos y atención integral con enfoque diferencial a víctimas.

El personal de la Asesoría jurídica Federal impartió un total de 45 cursos de capacitación dirigidos a asesores jurídicos, ministerios públicos y otros operadores del sistema de justicia.

Se realizó la difusión del Código de Conducta de la CEAV y se llevó a cabo una encuesta con el propósito de captar propuestas de mejora de este Código. El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas llevó a cabo cinco sesiones ordinarias.

La CEAV ha dado seguimiento al desempeño de los servidores públicos encargados de brindar atención a las personas en situación de víctimas, con el objeto de determinar, en su caso los asuntos al interior de la CEAV, en los cuales proceda presentar quejas ante las autoridades administrativas competentes por conductas violatorias a derechos humanos cometidas por dichos servidores públicos, en 2016, el área de Derechos Humanos de la DGAJF presentó un total de 11 quejas por presuntas violaciones a derechos humanos en contra de servidores públicos.

De igual forma, la CEAV ha dado seguimiento al desempeño de los servidores públicos encargados de brindar atención a las personas en situación de víctimas, con el objeto de determinar, en su caso los asuntos al interior de la CEAV, en los cuales proceda interponer denuncias ante las autoridades competentes por conductas violatorias a derechos humanos cometidas por dichos servidores públicos, no obstante, en 2016, no se presentó caso alguno que ameritara dicha acción.

Se elaboró el Programa Anual de Capacitación de la Asesoría Jurídica Federal, el cual fue aprobado por la Junta Directiva. En dicho programa se hizo hincapié en fortalecer conocimientos en materia de derechos humanos.

La CEAV, ha implementado como criterio para ingreso y promoción de las y los servidores públicos a la CEAV, que los mismos cuenten con conocimientos en materia de derechos de las víctimas.

Estrategia 3.2 Fortalecer la formación de las y los servidores públicos de las instancias del SNAV

Dentro del programa de capacitación del ejercicio 2016 de la CEAV, se incluyeron talleres de sensibilización para las y los servidores públicos que trabajan con víctimas.

La CEAV elaboró material didáctico en materia de Ley General de Víctimas, tales como presentaciones en formato prezzi y word para la difusión de información sobre los preceptos establecidos en la Ley General de Víctimas,

mismos que se han proporcionado a las personas que asisten a los cursos de formación.

En atención a las resoluciones del Pleno de la CEAV, se elaboró un proyecto sobre garantías de no repetición. El proyecto consta de cursos y actividades académicas que se desarrollaran en una primera parte con una práctica que consiste en la proyección de una película con temas relacionados con violaciones a derechos humanos, con el propósito de generar un debate abierto entre los facilitadores y los servidores públicos a capacitar.

Una segunda parte es teórica, en la cual se analizan las materias de derechos humanos; Ley General de Víctimas; reparación integral (haciendo énfasis en las medidas de no repetición); y, finalmente el empleo de la fuerza y las armas de fuego. Lo anterior observando en todo momento el principio de enfoque de género, diferencial y especializado.

La CEAV participó en el Comité de Capacitación del Consejo de Coordinación para la implementación del Sistema de Justicia Penal, en el cual se revisaron, entre otros, los reactivos para el examen de analista de información, con la finalidad de incluir una visión sobre los derechos de las víctimas en la certificación de estos funcionarios.

Se capacitó para el fortalecimiento de la Cultura Institucional Incluyente, con Igualdad, Libre de Discriminación y Violencia, los principales objetivos fueron conocer y comprender el principio de igualdad, la no discriminación y la perspectiva de género, que permitiera avanzar hacia la transversalización de una cultura institucional incluyente, y conocer las bases conceptuales y normativas sobre el acoso y hostigamiento sexual en el ámbito laboral, con la finalidad de prevenir posibles actos de violencia sexual en la CEAV.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	Meta 2018
3.1. Porcentaje de personal capacitado con respecto a las metas establecidas en el Programa Anual de Capacitación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. **(Anual)**	0% 2014	100%	100%	NA	90%
3.2. Porcentaje de personal certificado del total de servidores públicos capacitados conforme al Programa Anual de Capacitación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. **(Anual)**	0% 2014	0%	0%	NA	60%

Nota:
- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares

Factores que han incidido en los resultados

Durante 2016, la Comisión Ejecutiva de Atención Víctimas, dirigió importantes esfuerzos para consolidar la cultura de respeto a los derechos humanos en las y los servidores públicos responsables de asistir a víctimas, mediante la capacitación continua primordialmente a los servidores públicos de las instituciones que forman parte del SNAV, si bien en dicho rubro se obtuvieron resultados satisfactorios, pues se logró superar por mucho la meta en materia de capacitación proyectada para 2016, estamos conscientes de que aún hay acciones pendientes por realizar, en esta tesitura, la meta para 2017 es lograr la implementación de una plataforma que permitirá capacitar de forma virtual a los servidores públicos a distancia, con lo que se pretende ampliar la cobertura en materia de formación y actualización de servidores públicos.

Se considera que un factor que será pieza clave para conseguir la meta propuesta es la asignación de presupuesto a la institución para estos fines, lo que se vislumbra complicado pues al ser la atención a víctimas el tema toral de la institución, es a éste rubro al que se le asigna la mayor parte de presupuesto, castigando otros rubros como en este caso el de capacitación. No obstante, la CEAV pretende ser creativa en el tema para alcanzar la meta.

Objetivo 4. Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad

Este objetivo está encaminado a generar acciones que garanticen una atención específica y diferenciada cuando las víctimas pertenecen a poblaciones y colectivos históricamente vulnerados, con el objeto de asegurar el pleno respeto a sus derechos que establece la Ley General de Víctimas.

La atención de personas en situación de víctima bajo los preceptos de un enfoque diferencial y especializado implica también realizar acciones dirigidas a fomentar la transversalización de la perspectiva de género y del enfoque de interculturalidad en el quehacer institucional.

Logros

Se ejecutó el "Programa Especializado de capacitación para transversalizar la perspectiva de género en la entidad", con el que se benefició a 165 servidores públicos de la CEAV, a quienes se les proporcionaron herramientas para identificar las causas que explican la discriminación y violencia a partir de la desigualdad. Esta acción da cumplimiento a las líneas de acción referentes a implementar mecanismos de identificación de casos de violencia contra las mujeres, así como capacitaciones específicas con perspectiva de género y derechos humanos.

Con el propósito de identificar factores críticos en los procesos de atención en materia de feminicidio, se llevó a cabo una mesa de trabajo con representantes de las organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas y del sector público en la que se analizó el marco normativo y el documento elaborado por la CEAV, *Guía para la Ayuda Inmediata a Víctimas de Homicidio/Feminicidio*. Esta acción contribuye a fortalecer los mecanismos de atención a mujeres víctimas de todo tipo de violencia.

Respecto a la relevancia de garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes en su calidad de víctima, se llevaron a cabo Jornadas de Sensibilización para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, con el objetivo de sensibilizar a las y los servidores públicos de la CEAV a fin de contribuir a materializar una atención a víctimas con base en el principio de enfoque diferencial y especializado, reconociendo siempre el interés superior de la niñez.

Dentro del Subprograma Fortalecimiento de las Asesorías Jurídicas de las Víctimas, elaborado por la CEAV, se incorporó como requisito asegurar condiciones de accesibilidad para personas con alguna discapacidad. Con ellos se contribuye además a garantizar condiciones de acceso a la justicia para personas con discapacidad.

La CEAV coordinó el desarrollo de investigaciones sobre los contextos de victimización que afectan e impiden el ejercicio de los derechos de las personas mayores, de los pueblos, comunidades y personas indígenas y de las personas migrantes. Con los resultados de la investigación, se sustentarán las bases para la atención de grupos en condiciones de vulnerabilidad que respondan a sus necesidades específicas y se garantice el respeto a sus derechos humanos.

Actividades relevantes

Estrategia 4.1. Promover una atención integral a mujeres víctimas de todo tipo de violencia

Se posicionó la perspectiva de género en el trabajo cotidiano de los servidores públicos de la CEAV, mediante el "Programa Especializado de capacitación para transversalizar la perspectiva de género en la CEAV", cuyo propósito fue que el personal tuviera una visión general, desde la perspectiva de género.

En el marco de la implementación del Nuevo Sistema de Justicia Penal Acusatorio, se llevó a cabo el curso "Uso de la Mediación y la Conciliación en Asuntos de Violencia Familiar", en el que se abordó el tema desde la perspectiva de la Justicia Restaurativa. Se tuvo una participación de 86 servidoras y servidores públicos.

En las entidades federativas, la CEAV participó a través de las delegaciones de Chihuahua, Nuevo León y Sinaloa, en la Red de Apoyo a Mujeres Víctimas de Violencia; fortaleció vínculos con los Institutos Estatales de Mujeres y brindó capacitación en materia de violencia y discriminación con perspectiva de género la Universidad Autónoma y en la Universidad Politécnica de Sinaloa.

La CEAV participó en el diseño e implementación del Protocolo para Atender la Violencia Política contra las Mujeres, elaborado con el objeto de contar con una herramienta para identificar este tipo de violencia y servir de guía para su atención, disponible en: http://www.gob.mx/conavim/documentos/protocolo-para-atender-la-violencia-politica-contra-las-mujeres-23442

En su elaboración participaron el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, el Instituto Nacional Electoral, la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales, la Secretaría de Gobernación, la Comisión Nacional para Prevenir la Violencia contra las Mujeres, el Instituto Nacional de las Mujeres y la Fiscalía Especializada para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas.

Estrategia 4.2. Promover una atención adecuada a víctimas según sus necesidades del ciclo vital

La CEAV coordinó una investigación sobre los contextos en que se presentan violaciones de derechos humanos y hechos victimizantes contra las personas mayores, así como aspectos relevantes en materia de atención conforme a sus necesidades específicas. Los resultados permitirán desarrollar las bases para el Modelo de Atención Integral para las Personas Mayores en situación de víctima.

Se participó en las reuniones de la Subcomisión de Derechos de la Niñez de la Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación y en los trabajos de planeación del Foro "Diseño de Políticas Públicas con enfoque de Derechos Humanos para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes".

La CEAV participó en la sesión de instalación de la Comisión para el Seguimiento de las Recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

La delegación de la CEAV en Veracruz, participó en la elaboración de un diagnóstico sobre víctimas por su condición de adultos mayores, con el propósito de impulsar un modelo de atención en la materia.

Estrategia 4.3. Promover una atención adecuada para personas con discapacidad que son víctimas del delito o de violaciones a derechos humanos

Mediante el Subprograma elaborado por la CEAV "Fortalecimiento de las Asesorías Jurídicas de las Víctimas", se promueve que las instituciones garanticen condiciones de accesibilidad para personas con alguna discapacidad, al incorporarlo como un requisito en su apartado de infraestructura.

Se creó un grupo de trabajo con las OSC especializadas Open Hábitat y Documenta, A.C., como apoyo para la elaboración de los lineamientos para la atención de personas con discapacidad en la CEAV.

Se elaboró un documento con carácter informativo sobre la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los principios que deben guiar la atención en la CEAV para el acceso a la justicia, el cual se difunde a través de la intranet de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

Estrategia 4.4. Promover una atención integral a personas indígenas víctimas del delito o de violaciones de derechos humanos

Se trabaja en un proyecto de convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI) para definir el objeto y alcance del Convenio a la luz de la reforma sobre la creación de la Secretaría de Cultura.

Se coordinó el desarrollo de una investigación sobre los contextos de victimización que afectan e impiden el ejercicio de los derechos de los pueblos, comunidades y personas indígenas, con el objeto de analizar y documentar factores de éxito y fracaso en la atención inmediata, asistencia y reparación integral conforme a sus demandas y necesidades específicas.

Con los resultados de esta investigación se sustentarán las bases de protocolos, documentos normativos y operativos para la atención de personas indígenas en situación de víctima desde un enfoque de interculturalidad.

Estrategia 4.5. Promover una atención integral de personas migrantes que son víctimas del delito o de violaciones a derechos humanos

Con el objeto de desarrollar las bases para incorporar aspectos metodológicos y procedimentales que respondan a las necesidades específicas de las personas migrantes en situación de víctima, la CEAV coordinó una investigación a fin de identificar factores de éxito y fracaso en la atención inmediata, asistencia y reparación integral para este grupo poblacional.

En las entidades federativas con representatividad de la delegación de la CEAV en Guanajuato, se participó en reuniones con los titulares de los Consulados de Guatemala y Honduras con la finalidad de coordinar acciones de apoyo a las personas migrantes.

Se realizaron acciones de atención a personas víctimas migrantes en las Delegaciones de la CEAV en Coahuila, Chiapas, Guanajuato, Nuevo León y Veracruz, con la finalidad de garantizar el respeto a sus derechos humanos.

Estrategia 4.6. Promover una atención adecuada a víctimas de desplazamiento interno forzado

Se trabajó en la elaboración de un diagnóstico sobre desplazamiento interno forzado con la información proporcionada por Secretarías de Desarrollo Social, Sistemas DIF, Comisiones Estatales de Derechos Humanos de las 32 entidades federativas, además de solicitar la colaboración de más de 100 municipios del país e instituciones como INEGI, CONAPRED y CONAPO.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	Meta 2018
4.1. Porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos de atención, protocolos y estudios con enfoque diferenciado. **(Anual)**	0% 2014	25%	0 p/	NA	100%

Factores que han incidido en los resultados

El Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018, aprobado en 2015 por el Sistema Nacional de Atención a Víctimas, se ha visto afectado en su operación por diversas situaciones; por una parte se vivió un largo y complicado proceso legislativo tendente a reformar la Ley General de Víctimas, tanto de competencias, como de la propia estructura de la CEAV, incluyendo la posible desaparición de los Comités. Además se presentaron continuos cambios de titulares de las unidades administrativas, que ha implicado movimientos constantes de personal, lo cual ha impedido la continuidad de las actividades programadas para el cabal cumplimiento de objetivos, estrategias y líneas de acción, en el caso concreto del presente objetivo, de los comités especializados. También es importante considerar que desde sus inicios se programó una estructura operativa de los Comités, que les permitiera dar cumplimiento a las amplias atribuciones previstas en la Ley, sin embargo, por cuestiones administrativas y presupuestales, no fue posible allegarlos de los recursos humanos y materiales requeridos, lo cual incidió profunda y directamente en las acciones desarrolladas por dichas áreas.

La situación antes expuesta influyó en el trabajo de los comités especializados de la CEAV enfocado a la ejecución de actividades planeadas para dar cumplimiento a las estrategias y líneas de acción del PAIV, y dificultó un avance contundente. Durante 2016, se manifiesta un progreso aunque no suficiente con respecto al indicador establecido para medir el cumplimiento, esto se refleja en los trabajos en proceso de estudios y diagnósticos en materia de adultos mayores, interculturalidad y desplazamiento forzado. El desarrollo de investigaciones y de los propios estudios y diagnósticos conlleva situaciones ajenas que en muchos casos retrasan o impiden un avance efectivo o tal como ha sido planeado, como lo pueden ser falta de recursos humanos y económicos, falta de colaboración por parte de otras instituciones para proporcionar la información solicitada, retraso en el envío de respuestas, entre otros factores.

El proceso legislativo iniciado en 2016 para modificar la Ley General de Víctimas y de manera sustancial a la CEAV, se concretó en 2017. El Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Víctimas, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 3 de enero de 2017, a través del cual, entre otras cuestiones, los comités especializados desaparecen, por lo cual se deberá llevar a cabo un concienzudo ejercicio de análisis y replanteamiento de los objetivos institucionales, lo cual llevará a tomar decisiones sobre los temas y acciones que realizaban los Comités, a los cuales habrá que dar continuidad, aunque probablemente será complicado actuar en las mismas condiciones y lograr todo lo que se tenía contemplado.

Objetivo 5. Generar medidas de prevención, atención, asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos

El presente objetivo reconoce la necesidad de otorgar a las víctimas de delito y de violaciones a sus derechos humanos atención especializada, partiendo del tipo de delito o violación a derechos humanos sufrida, en esta tesitura, las estrategias se enfocan a promover la atención integral a las víctimas directas, indirectas y potenciales.

Logros

Se actualizaron, rediseñaron y distribuyeron 60 000 ejemplares de la *Carilla de Derechos de las Víctimas de Violencia Sexual Infantil*, así como tres videos informativos a instituciones gubernamentales, particulares y organizaciones de la sociedad civil de diversas entidades federativas. Este documento se encuentra visible en el sitio web de la CEAV en: http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127012/cartilla-derechos-victimas-violencia-sexual-infantil.pdf

La cartilla está dirigida a padres, madres y educadores(as), proporciona información para detectar los casos de niñas, niños o adolescentes que estén a su cargo, así como herramientas para disminuir los riesgos de que sufran violencia sexual y para atender adecuadamente a quien haya sido víctima de estos delitos.

El Comité de Violencia Sexual realizó presentaciones de la Cartilla de derechos de las víctimas de discriminación por orientación sexual, identidad o expresión de género en varios estados, en instituciones públicas y privadas.

Se elaboró *el Primer Diagnóstico Sobre la Atención de la Violencia Sexual en México*, documento que se encuentra disponible en el sitio web de la CEAV, en el link http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/116334/ResumenEjecutivoDiagno_sticoViolenciaSexualCEAVmzo2016__1_.pdf

La CEAV en el estado de Veracruz participó en reuniones y en la elaboración de un diagnóstico sobre la aplicación de la Norma 046, en colaboración con el Instituto de las Mujeres.

Como una herramienta para disminuir los factores de riesgo en el delito de secuestro en nuestro país, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas desarrolló y publicó una Cartilla de Derechos de las Personas en Situación de Víctimas de Secuestro. Esta cartilla sistematiza los derechos de las personas en situación de víctima de secuestro y permite conocer las medidas que pueden recibir. La cartilla se encuentra disponible en http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154690/secuestro3FINAL.pdf

En marzo de 2016, la CEAV finalizó el *Diagnóstico Nacional sobre la Percepción de la Población sobre la Práctica de la Tortura*, que da a conocer en el contexto actual, las opiniones y las actitudes de las y los mexicanos hacia distintos tipos de medidas y prácticas violatorias de derechos humanos de la población y, en particular, de una práctica muy grave como es la tortura. El documento se encuentra en el sitio web de la CEAV http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/79018/Documento-Ejecutivo-Tortura10Marzo2016.pdf

La CEAV a través del Comité de Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes elaboró el "Directorio de peritos pertenecientes a Ombudsman en México que aplican Protocolo de Estambul"; como una herramienta para conocer el número de expertos en la materia adscritos a los Ombudsman que pueden coadyuvar en una investigación de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Dicho documento se encuentra disponible en la página web de la CEAV http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/194700/Directorio_peritos_port_20feb.pdf

Asimismo, el CTTCID realizó el Diagnóstico Nacional: "Índice de victimización de CNDH de recomendaciones de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes e Índice de recomendaciones de Ombudsman Estatales en México de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (2006-2015)".

Este diagnóstico constituye un mapa de la cantidad de casos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes en México, acreditados como violaciones a derechos humanos por los Ombudsman pertenecientes a nuestro Sistema No Jurisdiccional en Protección de Derechos Humanos, el cual se encuentra disponible en la página web de la CEAV en el link http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/195015/I_NDICE_VICTIMIZACIO_N_port_20feb.pdf

Por otro lado, el diagnóstico detalla en el caso de las recomendaciones de la CNDH, las prácticas regionales practicadas a nivel nacional y el número de víctimas por tales hechos; lo cual permitirá mediante su difusión una mejor investigación. Actualmente, se espera revisión del producto y próxima publicación institucional.

La CEAV a través del Comité de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales concluyó el *Diagnóstico sobre victimización a causa de Violencia Obstétrica en México*, mismo que se encuentra disponible en la página electrónica de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en el link http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/194701/Diagno_stico_VO_port.pdf

Dicho diagnóstico permite conceptualizar la idea de la violencia obstétrica en México, y presenta los resultados obtenidos a partir de la información remitida por las

instancias de salud, de la mujer, de procuración de justicia y de derechos humanos en el país, así como de la encuesta practicada con la colaboración de la Facultad de Medicina de la UNAM en la Ciudad de México y seis entidades federativas de la República Mexicana.

Actividades relevantes

Estrategia 5.1. Promover una atención integral a víctimas de violencia sexual y trata de personas

La CEAV mediante sus delegaciones estatales, realiza una labor de difusión continua respecto a la importancia en la detección oportuna y la atención integral de casos de violencia sexual en contra de niñas, niños y adolescentes

El Comité de Violencia Sexual coadyuvó en la capacitación del personal que brinda atención a las víctimas de violencia sexual en la CEAV y sus delegaciones.

La CEAV a través de su comité de Violencia Sexual sostuvo acercamientos a las instituciones del sector salud, para sensibilizar respecto a la garantía de los derechos que tiene la víctima de violación sexual post exposición, VIH, PAE e ILE.

Estrategia 5.2. Salvaguardar una atención integral a víctimas de detenciones arbitrarias

La CEAV a través del Comité de Detención Arbitraria analizó la normativa nacional e internacional; así como jurisprudencia de tribunales nacionales e internacionales y otros documentos relacionados con el tema de prisión preventiva.

La CEAV por conducto del Comité de Detención Arbitraria, trabajó en el análisis de la normativa nacional e internacional, tesis jurisprudenciales, sentencias y resoluciones de tribunales y órganos internacionales, así como programas, informes y cuadernillos sobre los derechos y consecuencias que conlleva la detención arbitraria.

Estrategia 5.3. Promover una atención adecuada de víctimas de homicidio y feminicidio

Se celebraron mesas de trabajo con organizaciones de la sociedad civil con la finalidad de contar con su experiencia y conocimiento en materia de homicidio y feminicidio, de dichas mesas se obtuvieron distintas observaciones conceptuales en relación a la guía de ayuda inmediata a víctimas de homicidio y feminicidio, se manifestó la necesidad de realizar apartados específicos por el actor como primer respondiente ante el hecho victimizante (AMPF, policía de proximidad, perito, asesor jurídico).

Además, en cuanto al análisis de feminicidios se propuso explorar alternativas legislativas sobre la falta de armonización respecto del Código Penal Federal para el caso de algunos estados de la República.

En el Estado de Coahuila, la CEAV a través de su Delegación estatal se hizo difusión a los números de denuncia anónima, con el fin de que las personas los usen y puedan denunciar sin identificarse.

Estrategia 5.4. Promover una atención adecuada de víctimas de secuestro

Se llevaron a cabo talleres de sensibilización en materia de atención a personas en situación de víctima de secuestro, dirigidos a personal de los Consejos Ciudadanos de Seguridad y Justicia, Ciudad de México y Chihuahua. Así como a integrantes de la Unidad Especializada contra el Secuestro de Chihuahua y la Fiscalía Especializada en Atención a Víctimas y Ofendidos del Delito del Estado de Chihuahua con el propósito de impulsar esfuerzos y proveer lo necesario para respetar y proteger los derechos de las víctimas del delito o de violaciones a derechos humanos.

Estrategia 5.5. Promover mecanismos para la identificación y atención de casos de víctimas de tortura

La CEAV a través del Comité de Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes, participó como ponente en el marco del “Taller sobre la aplicación del Protocolo de Estambul y del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura”, organizado por CNDH, dirigido a personal de Organismos de Protección a Derechos Humanos pertenecientes al Sistema No Jurisdiccional de Protección a Derechos Humanos y de Instituciones de Procuración de Justicia.

La CEAV a través del Comité de Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes asistió a la Comisión de Derechos Humanos del Senado a la "Audiencia Pública para revisar la iniciativa de Ley General para Prevenir y Sancionar la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes" en donde presentó ponencia.

Estrategia 5.6. Promover mecanismos para la identificación y atención de casos de víctimas de desaparición y desaparición forzada de personas

La CEAV a través de sus delegaciones estatales realiza importantes acciones para brindar atención a las personas en situación de víctima en virtud de desaparición de personas, así en la Delegación en Veracruz, se atendieron a nueve colectivos de víctimas de desaparición con quienes se ha venido trabajando en el Modelo de Atención para Familiares Desaparecidos.

Asimismo, se coadyuvó en la coordinación interinstitucional entre la Fiscalía del Estado de Veracruz y la Comisión Nacional de Seguridad para la toma de muestras de ADN a familiares de personas desaparecidas y en las jornadas de búsqueda en Veracruz.

En Coahuila, la Delegación de la CEAV trabajó con cuatro colectivos de familiares de personas desaparecidas, les brindo atención integral, se mantuvo comunicación y coordinación con la Subprocuraduría de Personas Desaparecidas en el Estado de Coahuila, acompañó a las víctimas indirectas en el seguimiento a su investigación, brindó apoyo de traslado cuando la víctima es requerida por la autoridad para seguimiento de la investigación, asimismo, se apoyó a las víctimas para llevar a cabo el juicio de declaración de ausencia.

En la Delegación en Nayarit, se presentaron 2 denuncias de personas desaparecidas para activar el protocolo de búsqueda de personas ante la PGR.

Estrategia 5.7. Desarrollar instrumentos para la atención integral de víctimas de violaciones a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales

Se realizó el estudio sobre la victimización a causa de la violencia obstétrica, en virtud del convenio de colaboración con la UNAM, a través de la Facultad de Medicina el cual incluyó un estudio de campo realizado a través de una encuesta practicada a mujeres que recientemente habían dado a luz.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	Meta 2018
5.1. Porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos, protocolos y estudios para la atención de víctimas de delitos específicos. **(Anual)**	0% 2014	9.09%	18.18%	NA	100%

Nota:
- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares

Factores que han incidido en los resultados

Con la creación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, se inicia la elaboración del Programa de Atención Integral a Víctimas, dicho programa se elabora en la fase de consolidación de la institución, considerando una estructura orgánica muy amplia, la que en realidad no se concretó. Dada la efervescencia del momento y el gran entusiasmo por construir un programa que por primera vez en la historia de nuestro país hiciera visibles a las víctimas y sus derechos, se proyectaron objetivos, estrategias, líneas de acción e indicadores sumamente ambiciosos.

Con el inicio de las acciones tendentes a dar cumplimiento a los objetivos y estrategias del PAIV, se puso de manifiesto las carencias de recursos humanos, materiales y presupuestales existentes. A ello se sumó la escasa voluntad de las instancias que conforman el SNAV para coordinarse con la CEAV e incluso reconocerla como órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas.

Los comités especiales de atención a víctimas previstos hasta 2016 por la Ley General de Víctimas, su Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención

a Víctimas, trabajaron en las condiciones dadas en la práctica, es decir, la mayoría de ellos con solo el titular de cada Comité, con suerte, con una persona de apoyo. Con la experiencia vivida en 2015, los Comités intentaron ajustar sus actividades al cumplimiento de las líneas de acción marcadas por el Programa de Atención Integral a Víctimas, sin embargo, las circunstancias en las que se desempeñaban hicieron complicado el cumplimiento de las líneas de acción.

Por otra parte, los indicadores generados para dar seguimiento al cumplimiento del programa no necesariamente coinciden del todo con las líneas de acción establecidas en el PAIV. Los indicadores establecidos para medir el avance de cumplimiento de este objetivo, involucra la elaboración e implementación de modelos, protocolos, estudios y diagnósticos en materia de adultos mayores, interculturalidad y desplazamiento forzado, temas que requieren además de tiempo para su investigación, desarrollo y materialización en un documento formal, de recursos materiales y humanos para su realización.

Esto indudablemente impactó de manera negativa en la obtención de resultados.

ANEXO. FICHAS DE LOS INDICADORES

Objetivo :		1. Fortalecer el funcionamiento y la coordinación de las entidades e instituciones que integran y se vinculan al Sistema Nacional de Atención a Víctimas.		
Nombre del indicador		1.1. Porcentaje de avance en la elaboración, implementación y seguimiento de un índice de satisfacción de las víctimas con relación a la atención recibida por las instancias del SNAV que ofrecen servicios de atención a víctimas.		
Fuente de información o medio de verificación		CEAV		
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.ceav.gob.mx		
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	30%	70%	NA	100%

Método de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia de medición
PAI= Porcentaje de avance en la elaboración, implementación y seguimiento de un índice de satisfacción de las víctimas con relación a la atención recibida por las instancias del SNAV que ofrecen servicios de atención a víctimas. PAI= (0.3 [E1] + 0.4 [E2] + 0.3[E3]) x 100 Donde: E1= 1 si se ha cumplido con la etapa 1 E1= 0 si no se ha cumplido con la etapa 1 E2= 1 si se ha cumplido con la etapa 2 E2= 0 si no se ha cumplido con la etapa 2 E3= 1 si se ha cumplido con la etapa 3 E3= 0 si no se ha cumplido con la etapa 3	Sin descripción	Anual

Nombre de la variable 1	Valor observado de la variable 1 en 2016
Etapa 1 (diseño y elaboración del instrumento)	100
Nombre de la variable 2	Valor observado de la variable 2 en 2016
Etapa 2 (implementación)	100
Nombre de la variable 3	Valor observado de la variable 3 en 2016
Etapa 3 (seguimiento)	0

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Objetivo :	1. Fortalecer el funcionamiento y la coordinación de las entidades e instituciones que integran y se vinculan al Sistema Nacional de Atención a Víctimas.			
Nombre del indicador	1.2. Índice de cobertura de las campañas de divulgación de los derechos de las víctimas y las obligaciones de las y los servidores públicos.			
Fuente de información o medio de verificación	CEAV			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador	www.ceav.gob.mx			
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	0%	0%	NA	90%

Método de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia de medición
IC= Índice de cobertura de las campañas de divulgación de los derechos de las víctimas y las obligaciones de las y los servidores públicos $IC = (0.5(\sum_{i=1}^{32}\frac{Ei}{32}) + 0.1(\sum_{i=1}^{32}\frac{EAi}{32}) + 0.1(\sum_{i=1}^{32}\frac{ERi}{32}) + 0.1(\sum_{i=1}^{32}\frac{EIi}{32}) + 0.1(\sum_{i=1}^{32}\frac{EDi}{32}) +) + 0.1(\sum_{i=1}^{32}\frac{ELi}{32}))X100$	Sin descripción	Anual

Nombre de la variable 1	Valor observado de la variable 1 en 2016
Entidades federativas que han implementado alguna campaña de difusión en medios audiovisuales	0 p/
Nombre de la variable 2	Valor observado de la variable 2 en 2016
Entidades federativas que han implementado alguna campaña de difusión en medios radiofónicos	0 p/
Nombre de la variable 3	Valor observado de la variable 3 en 2016
Entidades federativas que han implementado alguna campaña de difusión en medios impresos	0 p/
Nombre de la variable 4	Valor observado de la variable 4 en 2016
Entidades federativas que han implementado alguna campaña de difusión en medios digitales	0 p/
Nombre de la variable 5	Valor observado de la variable 5 en 2016
Entidades federativas que han implementado alguna campaña de difusión en lenguas indígenas	0 p/

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Objetivo:		1. Fortalecer el funcionamiento y la coordinación de las entidades e instituciones que integran y se vinculan al Sistema Nacional de Atención a Víctimas			
Nombre del indicador		1.3. Porcentaje de convenios celebrados entre las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas con respecto a los planeados en el PAIV.			
Fuente de información o medio de verificación		CEAV			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.ceav.gob.mx			
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018	
0%	0%	0%	NA	100%	
Método de cálculo			Unidad de Medida		Frecuencia de medición
PCC = Porcentaje de convenios celebrados entre las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas con respecto a los planeados en el PAIV. PCC = [NCC / PD] x 100 NCC = Número de convenios celebrados entre las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas. PD = Número de convenios planeados en el PAIV.			Sin descripción		Anual
Nombre de la variable 1			Valor observado de la variable 1 en 2016		
Número de convenios celebrados entre las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas			0		
Nombre de la variable 2			Valor observado de la variable 2 en 2016		
Número de convenios planeados en el PAIV			5		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Objetivo :		2. Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a las medidas que requieren para la protección y garantía de sus derechos			
Nombre del indicador		2.1. Porcentaje de víctimas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas que han recibido medidas previstas en la LGV.			
Fuente de información o medio de verificación		CEAV			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.ceav.gob.mx			
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018	
0%	100%	34.8%	NA	100%	
Método de cálculo			Unidad de Medida	Frecuencia de medición	
PVRA = Porcentaje de víctimas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas que han recibido medidas de atención y asistencia señaladas en la LGV durante el periodo de referencia. PVRA= [VRA / VIR] x 100 VRA = Número de víctimas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas que han recibido medidas de atención y asistencia establecidas en la LGV durante el periodo de referencia. VIR = Número de víctimas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas en el periodo de referencia.			Sin descripción	Anual	
Nombre de la variable 1			Valor observado de la variable 1 en 2016		
Número de víctimas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas que han recibido medidas de atención y asistencia establecidas en la LGV durante el periodo de referencia			3959		
Nombre de la variable 2			Valor observado de la variable 2 en 2016		
Número de víctimas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas en el periodo de referencia			1379		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Objetivo :		2. Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a las medidas que requieren para la protección y garantía de sus derechos.			
Nombre del indicador		2.2. Porcentaje de acciones realizadas establecidas en los convenios de colaboración relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV			
Fuente de información o medio de verificación		CEAV			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.ceav.gob.mx			
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018	
0%	0%	0%/p	NA	100%	
Método de cálculo			Unidad de Medida	Frecuencia de medición	
PACC = Porcentaje de acciones realizadas, establecidas en los convenios de colaboración, relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV PACC = [NACC / PD] x 100 NACC = Número de acciones llevadas a cabo, establecidas en los convenios de colaboración, relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV PD = Número de acciones establecidas en los convenios de colaboración, relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV			Sin descripción	Anual	
Nombre de la variable 1			Valor observado de la variable 1 en 2016		
Número de acciones llevadas a cabo, establecidas en los convenios de colaboración, relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV			0/p		
Nombre de la variable 2			Valor observado de la variable 2 en 2016		
Número de acciones establecidas en los convenios de colaboración, relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV			0/p		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Objetivo :		3. Consolidar las capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes favorables de las y los servidores públicos de las instituciones responsables de la asistencia y atención integral a víctimas.		
Nombre del indicador		3.1. Porcentaje de personal capacitado con respecto a las metas establecidas en el Programa Anual de Capacitación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.		
Fuente de información o medio de verificación		CEAV		
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.ceav.gob.mx		
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	100%	100%	NA	90%
Método de cálculo			Unidad de Medida	Frecuencia de medición
PPC = Porcentaje de personal capacitado con respecto a las metas establecidas en el Programa Anual de Capacitación. PPC = [NSC / MSC] x 100 NSC = Número de las y los servidores públicos capacitados en el periodo de referencia MSC = Meta de las y los servidores públicos a capacitar establecida en el Programa Anual de Capacitación de la CEAV			Sin descripción	Anual
Nombre de la variable 1			Valor observado de la variable 1 en 2016	
Número de las y los servidores públicos capacitados en el periodo de referencia			2489	
Nombre de la variable 2			Valor observado de la variable 2 en 2016	
Meta de las y los servidores públicos a capacitar establecida en el Programa Anual de Capacitación de la CEAV			650	

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Objetivo:	3. Consolidar las capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes favorables de las y los servidores públicos de las instituciones responsables de la asistencia y atención integral a víctimas.			
Nombre del indicador	3.2. Porcentaje de personal certificado del total de servidores públicos capacitados conforme al Programa Anual de Capacitación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.			
Fuente de información o medio de verificación	CEAV			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador	www.ceav.gob.mx			
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	0%	0% p/	NA	60%

Método de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia de medición
PPCE = Porcentaje de personal certificado del total de las y los servidores públicos capacitados. PPCE = [NSCE / NSC] x 100 NSCE = Número de las y los servidores públicos certificados en el periodo de referencia NSC = Número de las y los servidores públicos capacitados en el periodo de referencia	Sin descripción	Anual

Nombre de la variable 1	Valor observado de la variable 1 en 2016
Número de las y los servidores públicos certificados en el periodo de referencia	0
Nombre de la variable 2	**Valor observado de la variable 2 en 2016**
Número de las y los servidores públicos capacitados en el periodo de referencia	0

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Objetivo:		4. Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad.			
Nombre del indicador		4.1. Porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos de atención, protocolos y estudios con enfoque diferenciado			
Fuente de información o medio de verificación		CEAV			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.ceav.gob.mx			
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018	
0%	25%	0% p/	NA	100%	
Método de cálculo			Unidad de Medida	Frecuencia de medición	
PAMED = Porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos de atención, protocolos y estudios con enfoque diferenciado. PAMED = (0.5 [NMPE / MEDP] + 0.5 [NMPI/MEP]) x 100 NMPE = Número de modelos, protocolos y estudios elaborados NMPI = Número de modelos y protocolos implementados MEDP = Modelos, protocolos y estudios con enfoque diferenciado planeados en el PAIV			Sin descripción	Anual	
Nombre de la variable 1			Valor observado de la variable 1 en 2016		
Número de modelos, protocolos y estudios elaborados			0 p/		
Nombre de la variable 2			Valor observado de la variable 2 en 2016		
Número de modelos y protocolos implementados			0 p/		
Nombre de la variable 3			Valor observado de la variable 3 en 2016		
Modelos, protocolos y estudios con enfoque diferenciado planeados en el PAIV			4 p/		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

Objetivo :		5. Generar medidas de prevención, atención, asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos.			
Nombre del indicador		5.1. Porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos, protocolos y estudios para la atención de víctimas de delitos específicos.			
Fuente de información o medio de verificación		CEAV			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.ceav.gob.mx			
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018	
0%	9.09%	18.18%	NA	100%	
Método de cálculo			Unidad de Medida	Frecuencia de medición	
PAMDE = Porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos, protocolos y estudios para la atención de víctimas de delitos específicos. PAMDE = (0.5 [NMPE / MDEP] + 0.5 [NMPI/MDEP]) x 100 NMPE = Número de modelos, protocolos y estudios elaborados NMPI = Número de modelos y protocolos implementados MDEP = Modelos, protocolos y estudios para la atención a víctimas de delitos específicos planeados en el PAIV			Sin descripción	Anual	
Nombre de la variable 1			Valor observado de la variable 1 en 2016		
Número de modelos, protocolos y estudios elaborados			4 p/		
Nombre de la variable 2			Valor observado de la variable 2 en 2016		
Número de modelos y protocolos implementados			0 p/		
Nombre de la variable 3			Valor observado de la variable 3 en 2016		
Modelos, protocolos y estudios para la atención a víctimas de delitos específicos planeados en el PAIV			11 p/		

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.
- e/: Cifras estimadas.

GLOSARIO

Asesoría Jurídica Federal

Es el área de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas especializada en asesorar jurídicamente a las víctimas, su función principal es proporcionar información, asesoría, acompañamiento y representación a la víctima de delitos o violaciones a derechos humanos en los procedimientos judiciales, administrativos o de otro tipo a fin de garantizar el acceso a la justica, a la verdad y a la reparación integral.

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

Organismo descentralizado de la Administración Pública Federal no sectorizado, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, encargado de fungir como órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas.

Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral

Unidad administrativa encargada de brindar los recursos necesarios para la ayuda, asistencia y reparación integral de las víctimas del delito y víctimas de violaciones a los derechos humanos.

Registro Nacional de Víctimas

Unidad administrativa encargada de llevar y salvaguardar el padrón de víctimas, a nivel nacional e inscribir los datos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos del orden federal.

Sistema Nacional de Atención a Víctimas

Instancia superior de coordinación y formulación de políticas públicas que tendrá por objeto proponer, establecer y supervisar las directrices, servicios, planes programas, proyectos, acciones institucionales e interinstitucionales y demás políticas públicas que se implementen para la protección, ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas en los ámbitos local, federal y municipal.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

CEAV Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
CNDH Comisión Nacional de los Derechos Humanos
CTTCID Comité de Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes
DESCA Comité de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales
DOF Diario Oficial de la Federación
FUD Formato único de declaración
LGV Ley General de Víctimas
MAIS Modelo de Atención Integral en Salud
MIAV Modelo Integral de Atención a Víctimas
OSC Organizaciones de la Sociedad Civil
PAIV Programa de Atención Integral a Víctimas
PUIC Programa universitario de estudios de la diversidad cultural interculturalidad.
SCD Sistema de consulta de detenidos
SEDESOL Secretaría de Desarrollo Social
SESNSP Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
SETEC Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal
SNAV Sistema Nacional de Atención a Víctimas
RENAVI Registro Nacional de Víctimas