

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



CEAV
COMISIÓN EJECUTIVA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS

MODELO DE ATENCIÓN
INTEGRAL
GUIA PARA LA
IMPLEMENTACIÓN

JULIO - 2017

Este documento es necesario para señalar las amplias necesidades que se tienen en la CEAV para llevar a la práctica los principios del Modelo de Atención Integral.

Establece las líneas generales de actuación que han de seguirse para implementar el Modelo de gestión. Estas líneas de actuación, están fundadas en la normatividad vigente, en el diagnóstico realizado con cada una de las áreas, las posibilidades de operativizar las reformas de la LGV y particularmente en las demandas y sugerencias de las víctimas y OSC han compartido a la CEAV, y se materializan en una serie de requisitos a implementar.

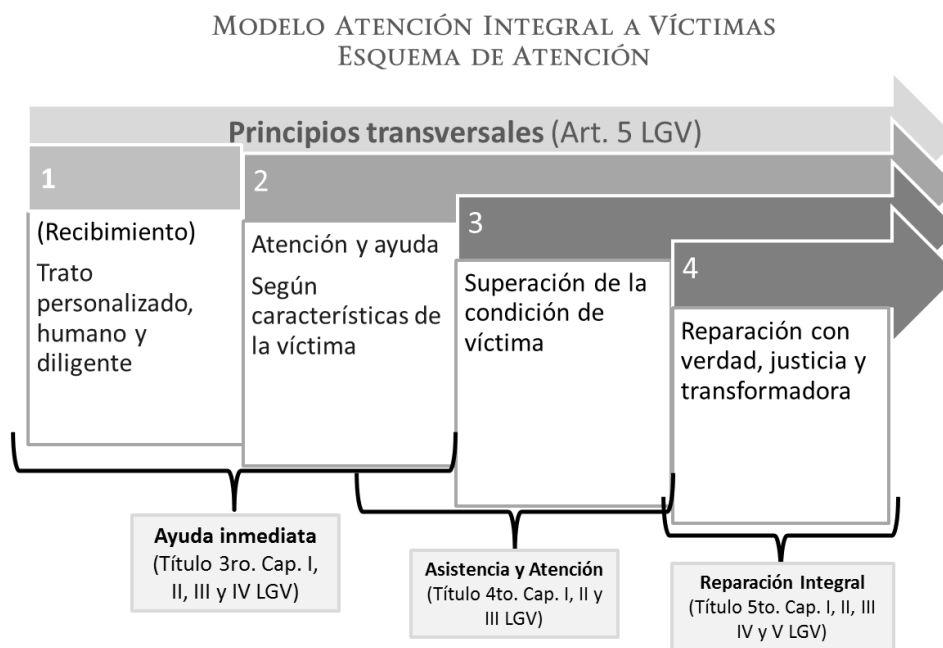
Esta guía señala los fundamentos y alcances del Modelo de Atención Integral de la CEAV (Modelo), poniendo énfasis en la implementación, promoviendo un modelo de gestión con enfoque psicosocial, con una organización integral de las gestiones y prestación de servicios de atención; teniendo como eje central de intervención la atención a las víctimas, sus familias y comunidad.

OBJETIVOS DE LA GUÍA:

- ✓ Identificar **conceptos y elementos claves** en las etapas de implementación del Modelo.
- ✓ Reconocer **aspectos centrales de gestión** que deberían efectuarse para responder a las exigencias del Modelo.
- ✓ Definir los **documentos y acciones** indispensables para la implementación y funcionamiento del Modelo.
- ✓ Definir las **áreas responsables** de elaborar los documentos y gestionar los procesos que habilitan la implementación del modelo.

ESQUEMA DE ATENCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN:

Para enmarcar la implementación del Modelo se sugiere que, como se presenta en el siguiente esquema, se identifique y conceptualice el marco legal (Ley General de Víctimas) que apoya y justifica las acciones propuestas en los 4 momentos que lo integran:



Principios transversales

El artículo 5 de la LGV establece cuáles son los principios de la misma. Para la implementación del Modelo, es necesario identificar los principios del mismo que se derivan de la LGV y para transversalizarlos, es necesario relacionar los principios del Modelo de

Atención Integral con los objetivos a los que éstos se orientan y los procesos necesarios para alcanzarlos.

Gestión centrada en la dignidad de las víctimas:

Este principio emana del principio “Dignidad”, que encabeza la relación de principios establecidos en la LGV y que, de manera sucinta y para fines de su implementación transversal en el Modelo, consiste en que *Cómo incluir este principio en las acciones del Modelo?*

Cada acción debe considerar las necesidades y expectativas de las víctimas y sus familias desde su particular forma de definir las y priorizarlas, para lo cual se debe establecer una relación, entre el equipo de atención, las personas, sus familias y la comunidad, basado en el reconocimiento pleno sus derechos humanos.

Objetivos más relevantes relacionados con este principio:

- Establecer un trato de excelencia a las víctimas en cualquier punto de contacto, basado en una comunicación efectiva y respeto a la dignidad y a los derechos de las personas.
- Establecer relaciones de confianza y de ayuda.
- Facilitar el acceso de las víctimas a los servicios que requieren
- Asegurar el acceso a la atención a los grupos más vulnerables.

Enfoque Psicosocial

El artículo 9 y 27 de la LGV hacen referencia a la utilización de dicho enfoque en las acciones de atención y reparación integral de las víctimas, respectivamente, señala que: “Se entiende por atención, la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas, con el objeto de facilitar su acceso a los

derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral, cualificando el ejercicio de los mismos”.

Derivado de ello y en apego a los estándares internacionales de Derechos Humanos, el Modelo de Atención Integral de la CEAV es un Modelo de atención Psicosocial. Para ello: “Entendemos por atención psicosocial el proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de las violaciones de derechos humanos y a la promoción de apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando su bienestar y el desarrollo de sus capacidades”¹.

¿Cómo incluir este principio en las acciones del Modelo?

Para atender a las personas víctimas se necesita una comprensión social de su experiencia y de su contexto y una actitud de compromiso para establecer un vínculo de ayuda, confianza y apoyo. Es decir, es necesario mirar, entender y atender a las víctimas considerando cada una de sus necesidades en relación a sus ámbitos de vida (individual, familiar y social).

Objetivos más relevantes relacionados con este principio:

- Reconocer a las víctimas como sujetos de derecho, es decir protagonistas de su proceso de reparación y rehabilitación
- Analizar las consecuencias del hecho victimizante sobre la salud física y emocional de las víctimas, sobre su economía, sobre las instituciones y relaciones sociales, y sobre la cultura y sus diferentes manifestaciones.
- Incluir los factores sociales, ambientales, políticos, económicos y culturales existentes, derivados o producidos como consecuencia del hecho

¹ C. Beristain, 2012

victimizante en cada gestión o servicios que involucre a las víctimas.

Perspectiva de género

A partir de los ejes rectores establecidos en la Constitución Federal, así como de la firma y ratificación de tratados internacionales que obligan al Estado mexicano a incluir la perspectiva de género en cada una de sus políticas públicas, la LGV señala que las víctimas tienen derecho a que todas las acciones que implementan dicha Ley “...tengan un enfoque transversal de género...”²

Con esta perspectiva, se deben analizar diferencial y especializadamente las rutas, medidas y mecanismos de atención a las víctimas, entendiendo y atendiendo la condición de género de las personas y su influencia en el contexto de victimización.

¿Cómo incluir este principio en las acciones del Modelo?

Es necesario que se visibilice el conjunto de ideas, discursos y representaciones sociales que reglamentan y condicionan la conducta humana a un modelo hegemónico que impone la única forma “válida” de ser mujeres u hombres en la sociedad, para evidenciar la dominación de género hacia las mujeres y lo femenino,

lo cual produce la opresión de género, obstaculizando la construcción de una humanidad diversa y democrática.

Objetivos más relevantes relacionados con este principio:

- Reconocer los riesgos de género en el marco de los hechos victimizantes. Es decir, reconocer los factores de vulnerabilidad específicos a los que están expuestas las mujeres por causa de su condición femenina, que no son compartidos por los hombres, y que explican en su conjunto el impacto desproporcionado de los hechos victimizantes forzoso sobre las mujeres.

² Art. 7 de la Ley General de Víctimas

- Desarrollar información desagregada por sexo y edad sobre las víctimas y los autores de todas las formas de violencia
- Suministrar los servicios especializados apropiados para la atención a la mujer objeto de violencia
- Capacitar en materia de género a las personas que trabajan en las áreas de atención, asistencia y reparación.

Principio de Igualdad y no discriminación

Para posibilitar la atención de las personas, es necesario reconocer sus características particulares, las de los sectores o grupos a los que pertenecen y los contextos en los que se desarrollan. Con ello, la igualdad permite considerar los derechos humanos y responder a distintos contextos, de acuerdo con las características individuales y la situación victimizante.

Los derechos humanos, así como la atención a las víctimas, no pueden entenderse con un contenido homólogo para todas las personas, el factor medular está en la igual valoración de las diferencias y ello conlleva la tarea de hacernos cargo de cada una. Lo cual implica transformar las relaciones asimétricas de poder que se generan a partir de esas diferencias, no sólo identificarlas y sancionarlas.

¿Cómo incluir este principio en las acciones del Modelo?

La atención y reparación integrales a víctimas, deben contemplar transversalmente este principio y revisar, en todo momento, el trato igual o desigual que reciben ciertos grupos sociales a partir de su sexo, etnia, nacionalidad, edad, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, religión, entre otros aspectos.

Objetivo relacionado con este principio³:

- Conducir todos los procedimientos sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo,

³ Art. 5 LGV

raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial.

Enfoque diferencial y especializado

La LGV “reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas”.

Este enfoque permite, en primer lugar, *caracterizar* a la población en situación de víctima desde especificidades de género, edad, etnias, discapacidad y orientación sexual, en segundo lugar, *identificar los derechos* específicos de cada uno de estos grupos, las situaciones de vulnerabilidad y desventaja frente al conjunto de la sociedad y, por último *implementar* acciones afirmativas para prevenir, proteger y restablecer sus derechos.⁴

¿Cómo incluir este principio en las acciones del Modelo?

Toda medida que se adopte a favor de las víctimas incorporará el reconocimiento de las diferencias que requieren atención especializada para favorecer a la igualdad y la eliminación de toda forma de discriminación por razón de su edad, género, identidad, expresión de género, orientación sexual, etnia, condición de

⁴ Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento (CODHES), 2008, pág. 7

discapacidad, exposición a riesgo por su ejercicio de la libertad de expresión o la defensa de los derechos humanos, entre otros.

Objetivos más relevantes relacionados con este principio⁵:

- “Las autoridades (...) ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos periodistas y personas en situación de desplazamiento interno”⁶.
- Reconocer en todo momento el interés superior del menor.
- Adoptar medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

Enfoque transformador

Todo proceso de reparación que ya inicia en contextos de desigualdad y en ambientes de mayor restricción y vulneración de derechos, debe ser restituido de forma particular, no solo como un mecanismo que les permita a estas personas enfrentar las secuelas del daño vivido, sino como una estrategia transformadora de las relaciones de poder y desigualdad.

¿Cómo incluir este principio en las acciones del Modelo?

Toda acción a favor de las víctimas contribuirá al acceso pleno de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño,

⁵ Art. 5 LGV

⁶ Ibid

así como a promover la no repetición de los hechos y la reconstrucción del tejido social de sus comunidades.

Objetivos más relevantes relacionados con este principio

- Realizar “los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes”⁷.
- Evaluar la gravedad que el hecho tiene, no solo desde la valoración del daño realizada por terceros, sino desde la percepción del impacto que este evento tuvo para las personas y en especial para cada una de las víctimas en particular
- Implementar un proceso de cambio transversal e incluir a todas las partes que de una u otra forma se han visto afectadas por los hechos victimizantes.

Sobre el Modelo de Atención Integral a Víctimas

Considerando que el *objetivo* del Modelo es: Definir un conjunto de principios fundamentales, procedimientos y acciones necesarias para proporcionar ayuda inmediata, atención, asistencia y posibilidades de acceso a una reparación integral a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, impulsar su empoderamiento y eliminar la victimización secundaria.

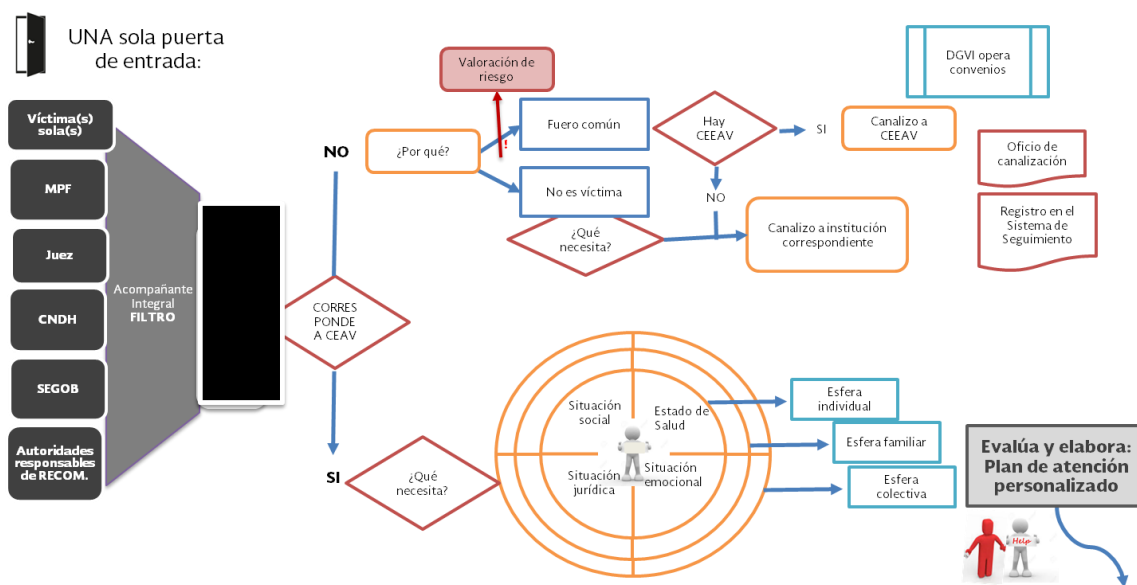
La propuesta de atención se compone de 4 momentos que organizan los servicios que la CEAV debe proporcionar a las víctimas en el ejercicio de sus derechos.

⁷ Ibid

Para poder implementar esta propuesta teórica que representa el Modelo de Atención, es indispensable desarrollar⁸ con una serie de procedimientos que comprenden distintas gestiones definidas y sustentadas con diferentes documentos:

DOCUMENTOS Y GESTIONES INDISPENSABLES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MODELO

Primer momento: Trato personalizado, humano y diligente



Las víctimas que lleguen a la CEAV serán recibidas con calidez y prontitud por una persona que les acompañará en cada etapa, construyendo un lazo de confianza y que estará junto a ellas

⁸ Se cuenta con un Plan de Implementación que considera acciones durante un año, con el apoyo técnico de GIZ.

La referencia del mismo se puede encontrar en el anexo 1 de éste documento

durante todo su proceso hasta que se concluya su última acción de reparación integral.

Esta persona se ha denominado “acompañante integral” y será responsable de:

1. Identificar y valorar las necesidades de atención de las víctimas
2. Facilitar la elaboración de un plan integral de atención en conjunto con las víctimas y el personal multidisciplinario que brinda la ayuda inmediata
3. Agilizar la interconexión de las Unidades Administrativas de la CEAV que concurren en la prestación de servicios a las víctimas
4. Dar seguimiento puntual a los servicios que la víctima reciba, así como coadyuvar en las acciones necesarias para que estos servicios se brinden de manera integral, oportuna, expedita y guardando los principios rectores del modelo de atención.

Para desarrollar las responsabilidades señaladas en el esquema, es necesario dotar al personal de las distintas áreas de los siguientes documentos:

1. Guía para recepción de víctimas y definición de competencia de la CEAV

Esta Guía tiene como fin proporcionar al personal los criterios con los que deberá definir: a) si un caso es o no competencia de la CEAV, b) Si debe acompañar a la víctima a un área específica de la CEAV o c) si debe iniciar el procedimiento de atención

Área responsable: DG Asesoría Jurídica Federal

2. Guía de entrevista inicial de valoración de riesgo

En todos los casos, es importante hacer una valoración del riesgo. Para ello se requiere de una Guía que brinde los criterios necesarios para dicha valoración e indique las medidas urgentes a tomar por parte de la institución. *“Proponer al Sistema las medidas previstas en esta Ley para la protección inmediata de las víctimas cuando su vida o su integridad se encuentre en riesgo”* (Art. 88 inciso VII)

Área responsable: DG Secretaría Técnica

3. Guía para brindar primeros auxilios psicológicos a víctimas

Este documento deberá contener el objetivo, funciones, actividades y estrategias necesarias para brindar contención emocional a una víctima que se encuentra en crisis. Considerando que cualquier elemento del personal de la CEAV, independientemente de su profesión, pueda brindarla.

Área responsable: DG Acompañamiento Integral

4. Protocolo de canalización

Este documento deberá definir el procedimiento que debe llevarse a cabo por parte del personal de la CEAV para canalizar una víctima o colectivo hacia otras instituciones locales o federales, dependiendo de sus necesidades y deberá señalar las áreas responsables y el procedimiento para el seguimiento de dicha canalización.

Área responsable: DG Vinculación Interinstitucional

5. Directorio de canalización

Esta herramienta debe contener un listado de instituciones a nivel federal y estatal, así como OSC a las que sea posible canalizar las víctimas dependiendo de sus necesidades. Cada institución debe contar con datos de ubicación, teléfono, titular y particularmente el

enlace designado por dicha institución para interoperar las canalizaciones con la CEAV.

Área responsable: DG Vinculación Interinstitucional

6. Oficio de canalización

Este es un formato de fácil llenado, que llevará la firma del/la DG de Acompañamiento Integral, dirigido a la institución Federal o local, con el fin de oficializar la canalización de una víctima. Allí debe señalarse la fecha, la necesidad específica y el nombre del Acompañante Integral que dará seguimiento.

Área responsable: DG Acompañamiento Integral

7. Criterios para la atención de víctimas transfronterizas

A reserva de que más adelante se cuente con un Protocolo de atención Integral a víctimas transfronterizas, a petición de las Delegaciones, sería importante definir un procedimiento básico y puntual sobre la atención que CEAV debe brindar y de qué manera a éste tipo de víctimas.

Área responsable: DG Acompañamiento Integral

8. Manual de Uso del Sistema de Seguimiento de Casos de la CEAV

Este Manual deberá describir con lenguaje muy accesible los pasos que son requeridos para el llenado y explotación básica del sistema de seguimiento por parte del personal de Acompañamiento Integral.

Área responsable: DG RENAVI

9. Guía de entrevista Psicosocial

Esta Guía debe brindar al personal de Acompañamiento Integral las herramientas necesarias para hacer una entrevista a víctimas, que

incluya todos los enfoques del Modelo, pero principalmente el enfoque psicosocial, de tal forma que pueda revisar las esferas individual, familiar y comunitaria y el contexto en el cual se dio el hecho victimizante, para que a partir de ella se pueda definir las medidas de ayuda, atención y asistencia que requiere.

Área responsable: DG Acompañamiento Integral

10. Cartilla de Derechos

Es el documento que define los alcances de los servicios que, según sus atribuciones puede brindar la CEAV, tiene como fin no generar en las víctimas expectativas que imposibles de cumplir.

Área responsable: DG Comunicación Social

11. Manual para el funcionamiento del Centro de Atención Telefónica (CAT)

Este Manual deberá contener el procedimiento que deben seguir para responder las llamadas y canalizar o atraer la atención por parte de la CEAV, en respuesta a las personas que atiendan las llamadas al número de teléfono 018008428462.

Área responsable: DG Acompañamiento Integral

2do. momento: Ayuda y Atención según características de la víctima



Una vez atendida de la crisis inicial, la víctima será acompañada por la persona que da seguimiento a su caso (Acompañante Integral), a recibir cada uno de las medidas de ayuda y atención que requiera y que sea posible brindar por parte de la CEAV.

En este punto, deberá valorarse si la persona está en condiciones emocionales y desea ser atendida por un grupo de profesionales, de manera integral e interdisciplinaria en un mismo espacio y momento o si es conveniente o decide que se le brinden los servicios profesionales de manera individual.

Los servicios de atención de primer contacto que se brinden estarán disponibles de acuerdo a las necesidades particulares de cada víctima. Los servicios que se deben ofrecer son:

1. Atención médica básica y de emergencia
2. Contención emocional
3. Ayuda provisional (alojamiento, alimentación y aseo personal)
4. Orientación Legal
5. Denuncia

6. Apoyo social (Gastos funerarios
Transporte de emergencia)
7. Solicitud de protección a las autoridades

Al finalizar esta etapa, la víctima, en acuerdo con el equipo profesional que la apoya, fijará la ruta para su atención o recuperación, conformando así un “*Plan Inicial de atención integral personalizado*”, que servirá de guía para las siguientes etapas del proceso.

Para desarrollar las responsabilidades señaladas en el esquema, es necesario dotar al personal de Acompañamiento Integral y de Asistencia de los siguientes documentos:

1. Plan Inicial de Atención Integral

Este documento deberá ofrecer las herramientas necesarias al personal de Acompañamiento Integral y Asistencia, para que puedan construir junto con las víctimas un plan de atención (individual o colectivo, según sea el caso) que explique y priorice cada una de las acciones que deberán llevarse a cabo por parte de la CEAV y otras instituciones del SNAV, durante el proceso de superación de la condición de víctima y antes de la definición del Plan de Reparación Integral.

Área responsable: DG Acompañamiento Integral

2. Criterios para la definición y entrega de recursos de ayuda

Se trata de un documento puntual que más adelante pueda ser público, sobre los elementos de decisión para definir los tipos de ayuda y ayuda inmediata, los montos y el procedimiento que deben hacerse para la entrega de las mismas, así como para definir los tipos de comprobación que se deben solventar, en qué tiempos y señalando las personas responsables.

Área responsable: DG Acompañamiento Integral

3. Criterios de operación de la Unidad de Gestión

Es un insumo para el personal de Acompañamiento Integral, donde se defina de manera clara y puntual cuáles serían las atribuciones y funciones de la nueva Unidad de Gestión (Objetivos, gestiones y estrategias).

Área responsable: DG Acompañamiento Integral y FAARI

4. Directorio de enlaces de Oficinas Centrales con las Delegaciones

Que contenga áreas responsables, datos de localización y funciones, por cada procedimiento que debe llevarse a cabo entre estas dos áreas de la institución.

Área responsable: Coordinación de Delegaciones

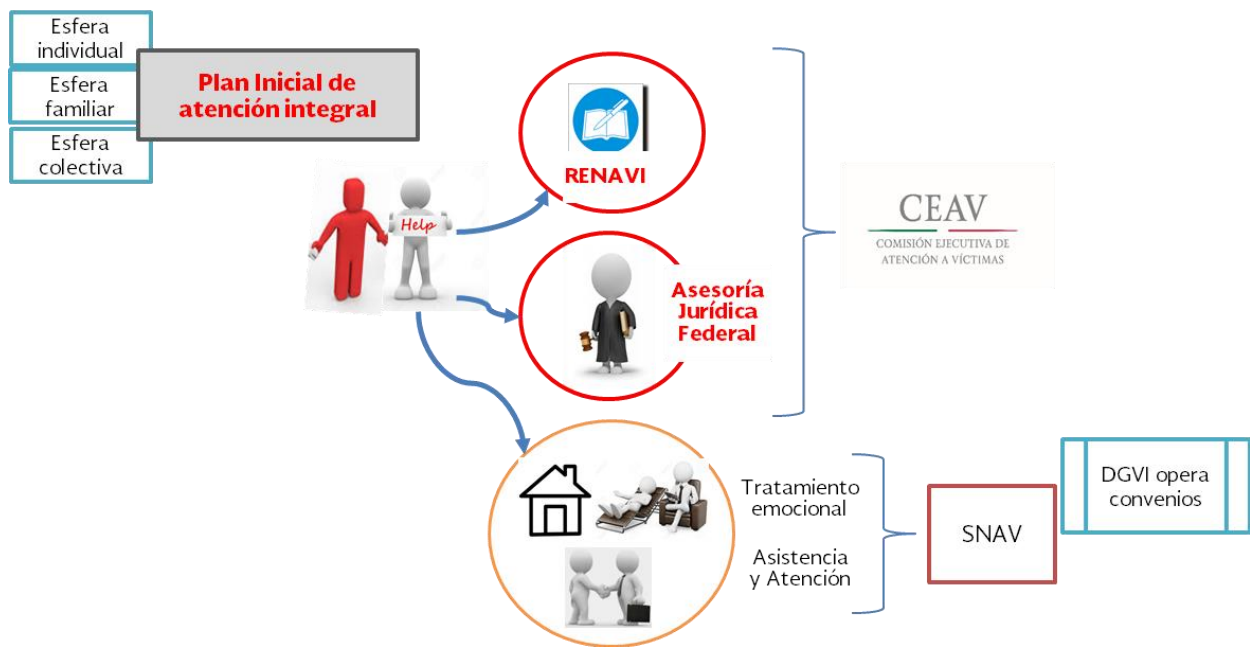
1. Protocolos para la atención integral de víctimas de:

Se trata de una serie de protocolos que deberán construirse, priorizando la emergencia de los temas (hechos victimizantes) y deberán contemplar las diferentes poblaciones y situaciones.

Deberán considerar que estos temas deberán priorizarse o ampliarse según las necesidades y desarrollarse en conjunto con OSC expertas en el tema e instituciones que atienden.

Área responsable: DG Políticas Públicas

3ra. ETAPA: Superación de la condición de víctima



Con un *Plan Inicial de Atención Integral*, deberá seguirse la ruta de atención diseñada:

Servicio	CEAV	SNAV
Salud Integral	Contención emocional específica	Tratamientos médico y emocional (durante el tiempo que la víctima requiera)
Asistencia y Atención	Impulsa y da seguimiento a Convenios	Brinda atención por medio de sus instituciones (SEP, SSA)
Acceso a la Justicia	Asesoría Jurídica Federal (Representación)	Procuración e Impartición de Justicia
Registro de Víctimas	RENAVI	

Servicios brindados por la CEAV:

1. Contención emocional específica:

- Brindar apoyo emocional a las víctimas específicamente en las gestiones judiciales.

- Contar con convenios prácticos con las instituciones federales y locales responsables de la atención psicosocial.
- Dar seguimiento al otorgamiento de servicios de atención y asistencia en las instituciones.

2. Asistencia y Atención:

Mediante los convenios establecidos con las instituciones, la CEAV será responsable de dar seguimiento al cumplimiento de cada medida de atención y asistencia recibida.

3. Asesoría Jurídica Federal:

La asesoría jurídica federal acompaña a la víctima en el proceso de investigación que realice la autoridad correspondiente, representándole jurídicamente.

AJF articula los procesos de construcción de la memoria colectiva como garantía de no repetición de los hechos victimizantes.

4. Registro Nacional de Víctimas

- Metodología y formatos para la alimentación del RENAVI.
- *Sistema de Seguimiento de Casos*

Para desarrollar las responsabilidades señaladas, es necesario dotar al personal de los siguientes documentos:

1. [Protocolo para el acompañamiento emocional a víctimas durante los procesos de Acceso a la Justicia](#)

Este protocolo definirá los procedimientos que el personal del área de Psicología, perteneciente a la DG Acompañamiento Integral deberá seguir para acompañar a la(s) víctima(s) en las gestiones judiciales.

Área responsable: DG Acompañamiento Integral

1. Documento sobre Convenios con instituciones del SNAV

Este documento deberá contener un resumen de las posibilidades que tiene la CEAV, en el marco de los Convenios firmados, para canalizar víctimas para que puedan acceder a su derecho, así como un directorio de las/os servidoras públicas con quienes se deberá contactar para operativizar dicho convenio.

Área responsable: DG Vinculación Interinstitucional

2. Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal

Este protocolo señalará todos los procedimientos que tanto el área Penal como la de Derechos Humanos llevan a cabo, de acuerdo al Modelo de Atención Integral, para acompañar y representar a la víctima en todos los procedimientos jurídicos.

Es importante elaborar un documento que mencione de forma clara y sucinta, los criterios que se tomarán en cuenta para tomar la decisión sobre la derivación de un caso al área penal o de derechos humanos.

Área responsable: DG Asesoría Jurídica Federal

3. Guías para la representación y acompañamiento legal del AJF

Estas guías deben señalar, en medida de lo viable, las distintas posibilidades de abordaje de los diferentes tipos de delitos y violaciones de derechos humanos. Aplicando todos los principios del Modelo y de la LGV, particularmente el psicosocial y diferencial y especializado.

Área responsable: DG Asesoría Jurídica Federal

4. Procedimientos para atención psicosocial comunitaria

Este documento deberá contener una propuesta para la incidencia de la CEAV en las comunidades que han sido víctimas de eventos violentos en sus poblaciones, con el fin de recuperar el tejido social y tener herramientas resilientes.

Área responsable: DG Políticas Públicas

2. Formato Único de Declaración (FUD)

Este formato existente deberá ser revisado a la luz de los principios transversales del Modelo de Atención Integral.

Área responsable: DG RENAVI

3. Guía para el llenado del FUD

Con la intención de que el FUD pueda ser llenado por distintos servidores públicos, es importante contar con una Guía muy ágil de llenado.

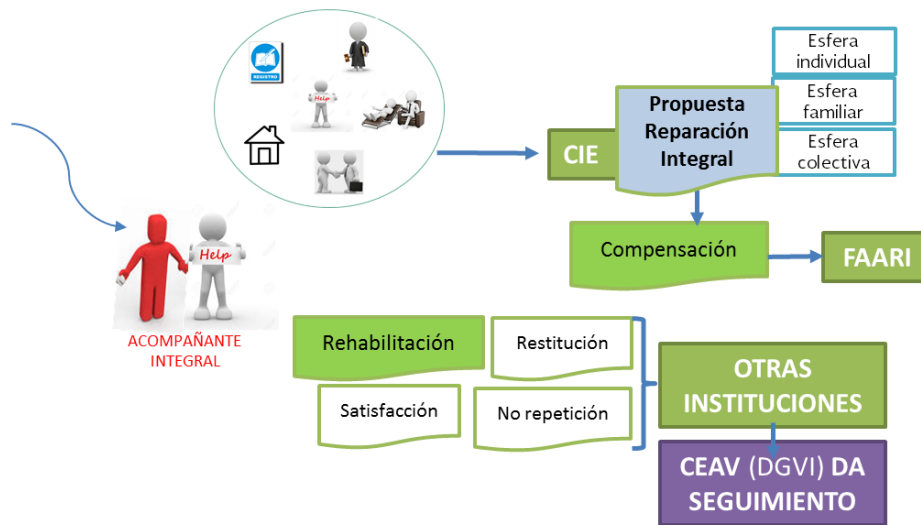
Área responsable: DG RENAVI

4. Criterios para la asignación de Folio

Este documento dirigido además del personal de la CEAV, a las víctimas, debe señalar con lenguaje ciudadano los criterios que se toman para las distintas etapas de decisión que debe llevarse a cabo para la asignación de un folio e ingreso al RENAVI (¿En qué casos se envía a revisión?, ¿en qué casos se asigna o cancela un folio?)

Área responsable: DG RENAVI

4ta. ETAPA: Reparación con verdad, justicia y transformadora



La *reparación integral* consiste en medidas simbólicas orientadas a restituir los derechos que fueron violados, a ayudar a enfrentar las consecuencias de las violaciones y a promover la reintegración social, así como evitar la repetición de los hechos. La CEAV, de manera multidisciplinaria propondrá las medidas de reparación integral para cada una de ellas.

Asimismo, establecerá los mecanismos necesarios para dar seguimiento a las acciones de las instituciones responsables de cumplir con sus obligaciones respecto a las medidas de restitución, rehabilitación, de satisfacción y de no repetición. Respecto a las medidas de compensación, es la CEAV la institución que las determina.

Para desarrollar las responsabilidades señaladas, es necesario dotar al personal de los siguientes documentos:

1. Protocolo de elaboración de dictámenes con enfoque psicosocial
2. Criterios para la Atención de Recomendaciones

3. Criterios para la solicitud de ayudas inmediatas
4. Criterios para la Atención de sentencias
5. Procedimiento para el reconocimiento de la calidad de víctima
6. Documentos de apoyo para la elaboración de Dictámenes de Reparación Integral
7. Criterios para la solicitud de Peritajes
8. Guía sobre la utilización homologada de Resoluciones previas en la elaboración de Dictámenes
9. Documento sobre el seguimiento de las Resoluciones de Reparación Integral de la CEAV.

RESULTADOS VISIBLES Y MEDIBLES

- Una política pública de transparencia en la administración y gestión de recursos y abierta a la participación de la sociedad civil, representada en la asamblea consultiva y a las demás OSC interesadas.
- Configuración de indicadores que habilitarían la medición cualitativa y cuantitativa a diversos niveles:

Nivel	Indicador
Actividad	Indicadores de gestión
Componente	Indicadores de gestión y de resultados
Propósito	Indicadores de resultados y cambios en la situación inicial
Fin	Indicadores de impacto

1. Planeación Estratégica Anual
 2. Programa de trabajo anual y trianual
- Area responsable: Secretaria Técnica