

PROGRAMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS 2014-2018

INFORME DE AVANCE Y RESULTADOS 2018

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

INDICE

Marco normativo	3
Resumen ejecutivo.....	4
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	7
Resultados	7
Actividades relevantes	8
Resultados de los indicadores	12
Avances y logros del objetivo 2. Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a los servicios y medidas de asistencia, atención y protección	13
Resultados.....	13
Actividades relevantes	14
Resultados de los indicadores	17
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	18
Resultados.....	18
Actividades relevantes	18
Resultados de los indicadores	21
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	22
Resultados	22
Actividades relevantes	22
Resultados de los indicadores	26
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	27
Resultados.....	27
Actividades relevantes	27
Resultados de los indicadores	27
Anexo. Fichas de los indicadores	30
Glosario	32
Siglas y abreviaturas	39

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 Programa de Atención Integral a Víctimas (PAIV) 2014-2018 elaborado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), con fundamento en los artículos 1 y 20, apartado C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 6, fracción XIII, 81, fracción II y 88, fracciones III, XIII y XXXV, 114, fracción IV y XI, 115, fracción III, VI, VII y XI, 116, fracciones VI y XII, 118, fracciones IV y VI y 119 fracción IV de la Ley General de Víctimas (LGV); 19 del Reglamento de la LGV; artículo 30 del Estatuto Orgánico de la CEAV; alineado a la Meta 1 “México en Paz” del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, en particular al Objetivo 1.5. que dispone como estrategia 1.5.3. Proporcionar servicios integrales a las víctimas u ofendidos de delitos; de conformidad con lo establecido en el 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 DOF del 10 de junio de 2013.

El PAIV 2014-2018, aprobado por el Pleno del Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV), en su Primera Sesión Ordinaria celebrada el 20 de mayo de 2015, materializa una política de Estado dirigida a la protección integral a las personas víctimas de delito o de violación a derechos humanos. Se integra por 5 objetivos 23 estrategias, 142 líneas de acción y 10 indicadores que contribuyen de manera directa al cumplimiento de los objetivos y estrategias del PND 2013-2018, de manera específica al objetivo 1.5. Garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación, que establece como estrategia 1.5.3. Proporcionar servicios integrales a las víctimas u ofendidos de delitos.

La CEAV, como órgano operativo del SNAV se coloca como actor principal en el tema, pues se encuentra dotada de facultades para proporcionar medidas de ayuda inmediata, asistencia y atención de manera integral a personas en situación de víctima con el fin de lograr la recuperación de su proyecto de vida. Para tal efecto, genera y ejecuta acciones concretas con el fin de garantizar a las víctimas el efectivo ejercicio de sus derechos, a través del Registro Nacional de Víctimas, la Asesoría Jurídica Federal (AJF), el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, el Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE), entre otras unidades administrativas.

Para lograr los objetivos dispuestos en el PAIV, se ha logrado un avance significativo en la modificación de la estructura institucional y perfeccionamiento de los procesos de atención a las víctimas, derivados de la reforma a la LGV de 2017, así como en la generación de las alianzas estratégicas, vinculación y coordinación interinstitucional necesarias para consolidar el SNAV.

El presente documento da cuenta de los avances y resultados, así como de las actividades más relevantes realizadas por la CEAV en el ejercicio 2018 para cumplimiento de los objetivos, estrategias, líneas de acción e indicadores del PAIV.

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

Se realizaron acciones encaminadas a la articulación institucional entre las instituciones que conforman el SNAV, con el objetivo de brindar una atención adecuada a las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos, para ello, se firmaron convenios de colaboración con instituciones gubernamentales del ámbito federal y local, e integrantes del SNAV.

Se instaló la Red de Enlaces Federales, con el objetivo de agilizar el acceso de las víctimas a los servicios que ofrecen las instituciones del SNAV.

Se ha acompañado la instalación de las Comisiones Estatales de Atención Integral a Víctimas brindando asesoría técnica para su instalación y fortalecimiento.

Se logró la representación de la CEAV en todo el territorio nacional, al contar con Centros de Atención Integral en las 32 entidades federativas con lo que se garantiza la cobertura en términos de atención en el lugar en que reside la víctima

Se fortaleció el acompañamiento de las víctimas y la sociedad civil organizada en las acciones que realiza la CEAV a través de la implementación de mecanismos de participación y la Encuesta de Satisfacción sobre los servicios que proporciona la CEAV

Para reforzar la difusión de los derechos de las víctimas y de los servicios que brinda a la CEAV, se implementó una amplia estrategia de divulgación con apoyo de los CAI y se difundió material audiovisual con

información útil para las víctimas y la sociedad en general a través de las de las redes sociales de la institución

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

Se fortalecieron los mecanismos para facilitar el acceso a las medidas de ayuda, asistencia, a la justicia y a la reparación integral dispuestos en el texto constitucional y en la legislación de la materia.

Se realizó una Consulta Nacional para la elaboración del anteproyecto de Reglamento de la LGV, el cual se encuentra en la fase final para su publicación.

Se diseñaron y pilotearon las herramientas el Modelo de Atención a Víctimas de la CEAV, mismas que fueron piloteadas en 5 entidades federativas; se realizó, a través de un proceso participativo que incluyó a víctimas, sociedad civil, instituciones y especialistas, la revisión del Modelo de Atención Integral en Salud, y se inició el proceso para el diseño de una Política Nacional de Reparación Integral que considere las mejores prácticas internacionales.

Se llevó a cabo una reestructura de las Unidades Administrativas, en particular de la Asesoría Jurídica Federal a efecto de generar una atención con perspectiva especializada por materia o delito, y se creó un área especializada de Análisis Forense.

En términos de la atención brindada por la CEAV en 2018, se registran los siguientes datos:

El RENAVI tiene registradas un total de 19,766 víctimas, de las cuales 7,874 son víctimas directas, 11,890 víctimas indirectas y 2 víctimas potenciales (corte 30 de septiembre 2018).

En el mismo periodo, se brindó atención especializada en oficinas centrales a 6,292 víctimas por la comisión de un delito o por violación a derechos humanos, a través de los profesionales en trabajo social, psicología, medicina y orientación jurídica. La AJF con 18,837 expedientes activos: 10,992 aperturados en los 32 Centros de Atención Integral y 7,845 en las oficinas centrales. Además, se brindaron 20,235 servicios de asesoría

jurídica a personas en situación de víctima que acudieron a la institución.

De 2015 al 31 de diciembre de 2018, se ejercieron recursos por 1,002.1mdp, en favor de 4,653 víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales.

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

A fin de abonar en la consolidación de una cultura de respeto de los derechos humanos en las y los servidores públicos que integran la CEAV, en 2018, se capacitó a 6,061 personas y 12,473 personas participaron en actividades académicas.

Se avanzó, en colaboración con el CONOCER, en la construcción del estándar que permitirá la certificación en materia de atención a víctimas del personal de las instituciones que integran el SNAV.

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

Con el propósito de acreditar las competencias para atención a mujeres víctimas de violencia de género e identificación de sus necesidades y prioridades derivadas de la afectación sufrida, la CEAV finalizó las gestiones para certificar a 48 personas participantes de esta etapa que acreditaron la capacitación orientada a la certificación en el estándar de competencia EC0539.

Se avanzó en los trabajos para certificación de la CEAV en la *Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación*,

Se concluyó el Protocolo de atención a población indígena en situación de víctima que relieves la atención particularizada de las mujeres indígenas con enfoque de género e intercultural, el cual se presentará en el primer bimestre de 2019.

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

Se dio seguimiento la implementación al interior de la CEAV, al *Programa Integral para la Atención y Asistencia a Víctimas de Delitos de Trata de Personas* y se emitieron los *Lineamientos para la reparación integral del daño de las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos en materia de trata de personas*. Además, se suscribieron convenios con 4 organizaciones de la sociedad civil para la atención y prevención del delito de trata de personas y se diseñó y difundió la Cartilla de prevención de delitos en materia de trata de personas, y difundieron digitalmente diversos materiales sobre el tema.

En términos de orientación y asesoría jurídica, al mes de septiembre de 2018, se brindaron atenciones a 1,308 personas víctimas de tortura, de todas las entidades federativas del país.

En 2018, se fortaleció al interior de la AJF, la atención especializada en materia de derechos económicos sociales culturales y ambientes, a través de un área encargada de brindar atención, así como generar alianzas y estrategias.

AVANCES Y RESULTADOS

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

Las estrategias y líneas de acción dispuestas en este apartado tienen como finalidad fortalecer la coordinación interinstitucional entre las instancias que conforman el SNAV, a fin de garantizar la realización de acciones dirigidas a salvaguardar los derechos de las víctimas y brindarles la atención pertinente atendiendo a su situación y contexto. Para ello, la CEAV, en su calidad de órgano operativo del SNAV, ha impulsado la realización de acciones coordinadas a través de la celebración de convenios de colaboración y acuerdos interinstitucionales con las instancias que integran el SNAV y con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC); ha brindado asistencia técnica a las entidades federativas para la armonización de sus leyes y la creación o fortalecimiento de las Comisiones Ejecutivas Estatales de Atención a Víctimas así como para la generación de políticas públicas que garanticen una atención a víctimas con los más altos estándares en todo el territorio nacional. Asimismo, para brindar una atención pertinente a las personas en situación de víctima que acuden a la CEAV, se han llevado a cabo las adecuaciones necesarias de la infraestructura y se ha realizado la difusión de los derechos de las víctimas a nivel nacional.

Resultados

Durante 2018, se realizaron una serie de acciones encaminadas a la articulación institucional entre las instituciones que conforman el SNAV, con el objetivo de brindar una atención adecuada a las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos.

Destaca la firma de 5 convenios de colaboración con instituciones gubernamentales del ámbito federal y local, integrantes del SNAV y el cumplimiento a las acciones descritas en los convenios vigentes con instancias gubernamentales y sociedad civil. Además de los convenios signados con las entidades federativas para mejorar la transmisión de la información que integra el Registro Nacional de Víctimas (RENAVI).

Por otra parte, en el mes de febrero se instaló la Red de Enlaces Federales, que tiene como uno de sus objetivos principales agilizar el acceso de las víctimas a los servicios que ofrecen las instituciones del SNAV, para garantizar los derechos de las víctimas.

La CEAV ha acompañado la instalación de las Comisiones Estatales de Atención Integral a Víctimas y brindado asesoría técnica en los temas solicitados. Al mes de septiembre de 2018 20 entidades federativas cuentan con instituciones públicas de atención a víctimas funcionando a nivel local.

En el marco del fortalecimiento de los servicios de atención en las entidades federativas, se llevaron a cabo las gestiones necesarias para la creación y apertura de oficinas delegacionales en todas las entidades federativas. Al mes de septiembre de 2018, se encuentran en operación los Centros de Atención Integral (CAI) a víctimas en todas las entidades federativas y en la Ciudad de México.

Con el fin de garantizar una atención digna a las víctimas, se emitieron los *Criterios de Acceso y uso de la Plataforma Electrónica del Registro Nacional de Víctimas que deberán observar las unidades administrativas que conforman la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas*, cuyo objetivo es garantizar la seguridad de la información de las víctimas contenida en esta herramienta y la óptima operación. Asimismo, se capacitó en el uso de los aplicativos de la Plataforma al personal de oficinas centrales y de los CAI en los Estados. Alcanzado entre los meses de enero y septiembre el 92% del personal capacitado.

Se implementó la Encuesta de Satisfacción sobre los servicios que proporciona la CEAV en los 32 Centros de Atención Integral de la CEAV, duplicándose la cantidad de cuestionarios recabados (950), respecto del año inmediato anterior y alcanzándose una cobertura de usuarios en todo el territorio nacional.

A fin de contribuir a la garantía de los derechos de las víctimas, con el apoyo de las CAI en los Estados, implementó la estrategia de divulgación de los derechos de las víctimas y de los servicios que brinda la CEAV que ha impactado de manera positiva en el público objetivo. Asimismo, se difundió en las redes sociales de la institución material audiovisual (videos, animaciones,

cápsulas) con información útil para las víctimas y la sociedad en general.

Actividades relevantes

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

Con la finalidad de fortalecer y consolidar la articulación con las instituciones que conforman el SNAV y privilegiar una atención adecuada para las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

La suscripción del convenio de colaboración con la Secretaría de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano (SEDATU) y del Convenio Marco de colaboración con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos, así como el Segundo Convenio modificatorio al Convenio marco de coordinación y colaboración en Materia de Atención a personas en situación de víctima; intercambio de información; diseño y ejecución de políticas públicas, y capacitación, con el Gobierno del Estado de Coahuila y los Convenio Modificatorio al Convenio Marco de Coordinación y Colaboración en Materia de Atención a personas en situación de víctima; intercambio de información; diseño y ejecución de políticas públicas, y capacitación, con los Gobiernos de Michoacán y de Guerrero.

El Registro Nacional de Víctimas, realizó la suscripción de convenios de colaboración para la transmisión de información al RENAVID con diversas instituciones que integran el SNAV, a fin de conformar el Padrón Nacional de Víctimas. Los convenios fueron suscritos de la siguiente forma: 10 de enero de 2018 – Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Baja California; 26 de enero de 2018 – Gobierno del Estado de Tlaxcala; 6 de febrero de 2018 – Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Colima; 8 de febrero de 2018 – Gobierno del Estado de Sinaloa; 1 de junio de 2018 – Gobierno del Estado de Baja California Sur; 19 de julio de 2018 – Fiscalía General del Estado de Chihuahua; 24 de julio de 2018 – Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Yucatán; 9 de agosto de 2018 – Secretaría General de Gobierno del Estado de Puebla; 17 de septiembre de 2018 – Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas del Estado de Nayarit.

En el marco de dichos convenios, se recibieron envíos de información de las Comisiones Estatales de Atención a Víctimas: Michoacán, Coahuila, Jalisco, Morelos, Estado de México, San Luis Potosí, Quintana Roo, Veracruz y Durango, y se impartió capacitación en el uso del Sistema de Transmisión de Información al RENAVID (TIR), por medio de videoconferencia a las siguientes Comisiones Estatales: Michoacán, Coahuila, Zacatecas, Tamaulipas, Durango, Querétaro, Tlaxcala, Sinaloa y Yucatán.

De este modo, en 2018 se incorporaron al RENAVID un total de 3,776 registros de víctimas de orden local, provenientes de las comisiones estatales de Michoacán, Coahuila, Jalisco, Morelos, Estado de México, San Luis Potosí, Quintana Roo, Veracruz y Durango.

El 12 de febrero de 2018, se instaló formalmente la Red de Enlaces Federales del SNAV, con el objeto de promover los derechos a la asistencia, protección, verdad, reparación integral y a la debida diligencia, lo cual permitirá aprovechar experiencias para el fortalecimiento institucional y profesional del Sistema. Uno de los propósitos de la Red es el impulso de mecanismos interinstitucionales que agilicen el acceso de las víctimas a servicios, trámites y procedimientos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para ello, se trabaja a través de cuatro mesas temáticas, a saber: (i) Derecho a la Salud, (ii) Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales, (iii) Derechos a la Seguridad y Justicia y (iv) Atención a Grupos Vulnerables. A la fecha, la Red de Enlaces Federales del SNAV cuenta con enlaces institucionales designados por las personas titulares de las dependencias o entidades federales, así como enlaces operativos que permiten canalizaciones y otros servicios de programas específicos que ofrece la Administración Pública Federal.

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

La CEAV ha acompañado la creación e instalación de las Comisiones Estatales de Atención a Víctimas, a través de la asistencia técnica y asesoría para su instalación y/o fortalecimiento. Al corte de este informe existen instituciones públicas de atención a víctimas en las siguientes entidades federativas: Campeche, Chihuahua, Coahuila de Zaragoza, Colima, Durango, Guerrero,

Jalisco, Estado de México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas. Todas con distinta naturaleza jurídica, atribuciones y constitución orgánica, mismas a las que se brindó asesoría técnica, ya sea para su instalación o fortalecimiento.

Respecto de la armonización legislativa, 30 entidades federativas cuentan con su normatividad armonizada (únicamente quedan pendientes de emitir su ley en la materia Guanajuato y Baja California -ya aprobada pero no publicada-, de las cuales 13 consideran la reforma a la LGV del 3 de enero de 2017: Ciudad de México, Chihuahua, Coahuila de Zaragoza, Guerrero, Durango, Morelos, Michoacán, Nayarit, Oaxaca, San Luis Potosí, Sinaloa, Tamaulipas y Veracruz.

Por otra parte, en el marco del fortalecimiento de los servicios de atención en las entidades federativas y respecto de la infraestructura de la CEAV en el territorio o nacional, durante el primer semestre del 2018 se realizaron diversas acciones para dar cumplimiento a la autorización realizada por la Junta de Gobierno de la CEAV para la creación de 15 delegaciones en las siguientes entidades federativas: Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Colima, Estado de México, Hidalgo, Oaxaca, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala y Zacatecas, logrando con ello la presencia física de un Centro de Atención Integral en todos los Estados de la República.

Para la instalación los 15 CAI, se reclutaron 97 plazas adscritas a dichos Centros de Atención y se buscaron espacios dignos que permitan brindar una atención adecuada a las víctimas. Asimismo, se realizaron las gestiones para dar continuidad en la habilitación CAI de Puebla. En el mes de enero se reubicaron los CAI de Baja California y Sinaloa, a inmuebles idóneos para la atención a víctimas; el primero se reubicó en el mismo municipio de Tijuana y el segundo en Mazatlán.

Actualmente, se encuentran en operación 31 delegaciones y en la Ciudad de México el CAI, para lo cual se capacitó al personal que las integra sobre el Modelo de Atención Integral a Víctimas de la CEAV (MAIV-CEAV), el acompañante integral y la Plataforma del RENAVI. Al respecto, se llevó a cabo el Primer Encuentro

Nacional de Delegaciones de la CEAV 2018, en el que se impartieron conferencias, talleres y mesas de trabajo, en aras de homologar y definir directrices de trabajo con los titulares de las delegaciones.

Se emitieron los *Criterios de Acceso y uso de la Plataforma Electrónica del Registro Nacional de Víctimas que deberán observar las unidades administrativas que conforman la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas*, con la finalidad de garantizar la seguridad de la información de las víctimas y la óptima operación de la Plataforma.

Sobre este último aspecto, es importante destacar que, en los meses de enero a septiembre de 2018, se otorgó capacitación en el uso de los aplicativos de la Plataforma en oficinas centrales y en las delegaciones, cubriendo al 100% las unidades administrativas y delegaciones de la CEAV, el 77% del personal en oficinas centrales, 100% del personal en delegaciones, obteniendo una cifra global del 92% del personal capacitado (esto en relación del número de personal).

Por otra parte, desde 2016, se gestionó y aprobó en coordinación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública el Subprograma denominado *Fortalecimiento de las Asesorías Jurídicas de Víctimas*, que tiene como finalidad garantizar con el fortalecimiento de la asesoría jurídica y figura del asesor jurídico, la representación adecuada y efectiva de las personas en situación de víctima como parte de la consolidación del Sistema de Justicia Penal, instrumento que ha sido fortalecido en el ámbito de la capacitación a estos funcionarios. A través de este Subprograma los gobiernos locales pueden destinar recursos del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP) para contratar, capacitar y modificar las estructuras de sus asesorías jurídicas. A partir de 2017 en coordinación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública la CEAV da seguimiento al Subprograma en el que, durante 2018 19 entidades federativas destinaron recursos para fortalecer sus asesorías jurídicas, lo que impactará en el mejoramiento de la infraestructura (mobiliario y equipamiento de sus oficinas) y en la capacitación de los asesores jurídicos. De manera particular, se destinaron 22, 174,739.57 millones de pesos para mobiliario, equipamiento y honorarios y 5, 764,809.14 millones de pesos en

capacitación, con los que se tiene programado capacitar a 574 asesores jurídicos de víctimas.

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

Para la CEAV, el acompañamiento de la sociedad civil en la ejecución de sus funciones, acciones, planes y programas es sido fundamental.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley General de Víctimas la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas como órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas tiene por objeto garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial, los de asistencia, a la protección, a la atención, a la verdad, a la justicia y a la reparación integral y por disposición legal, en la ejecución de sus funciones, acciones, planes y programas, la CEAV deberá garantizar la representación y la participación directa de las víctimas y las organizaciones de la sociedad civil, propiciando su intervención en la construcción de políticas públicas, así como el ejercicio de labores de vigilancia, supervisión y evaluación.

Debido a ello, desde su creación y de manera periódica, realiza ejercicios de participación ciudadana cuya finalidad es generar un espacio de comunicación con la sociedad civil, especialistas y con colectivos y víctimas en lo individual para escuchar sus opiniones y propuestas sobre el trabajo que se realiza en materia de atención a víctimas.

De este modo, en apego a la normatividad en materia de participación ciudadana emitida por la Secretaría de la Función Pública y la Secretaría de Gobernación, en particular la *Guía de Gobierno Abierto 2018* y los *Lineamientos para el impulso, conformación, organización y funcionamiento de los mecanismos de participación ciudadana en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal*, la CEAV implementó 3 Mecanismos de participación Ciudadana durante 2018: Mesas de Trabajo para la definición y operación del Mecanismo de Articulación Operativa a nivel local para la atención de mujeres víctimas de violencia de género y de violaciones a sus derechos humanos; la Junta de Gobierno de la CEAV y la Asamblea

Consultiva de la CEAV. El seguimiento a su implementación, así como los informes finales y el cumplimiento de los compromisos de estos 3 mecanismos se encuentran publicados en el portal institucional en la siguiente liga: <https://www.gob.mx/ceav/documentos/mecanismos-de-participacion-ciudadana-2018>

Aunado a lo anterior, la CEAV organizó la Consulta Nacional del Anteproyecto de Reglamento de la Ley General de Víctimas. Dicha Consulta estuvo compuesta por 33 mesas de trabajo a lo largo del territorio nacional y tuvo como propósito recoger las opiniones de las víctimas, sus familiares, colectivos, organizaciones de la sociedad civil y académicos con el fin de contar con instrumentos eficaces para la atención y reparación de las víctimas. En este ejercicio de consulta, se registró una participación de más de 432 personas de las cuales hubo representación de 54 colectivos de víctimas, de 74 organizaciones de la sociedad civil, 56 personas que manifestaron ser víctimas sin pertenencia a colectivo alguno y 23 académicos (as). La convocatoria, seguimiento y resultado de las mesas se encuentran disponibles en la siguiente liga: <https://www.gob.mx/ceav/articulos/convocatoria-mesas-de-consulta-para-el-anteproyecto-del-reglamento-de-ley-general-de-victimas>.

Por otro lado, como parte de las estrategias para evaluar los servicios que proporcionan las instituciones en materia de atención y asistencia a personas en situación de víctima, la CEAV desde 2016 aplica la "Encuesta de Satisfacción/ sobre los servicios que proporciona la CEAV en oficinas centrales y en las Delegacionales de la CEAV, el objetivo de este ejercicio es conocer el nivel de percepción de las personas que han sido usuarias de los servicios que brinda la CEAV a efecto de construir mediciones e identificar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar la atención que brinda la CEAV. Para 2018, este ejercicio estadístico se implementó en los 32 Centros de Atención Integral en los estados de la República y la Ciudad de México. Se aplicaron 950 cuestionarios a través de una breve entrevista a las víctimas que acudieron a los Centros de Atención Integral durante el último trimestre del año. Es importante destacar debido a la creación de nuevas oficinas en 15 entidades federativas, la cobertura de la encuesta se amplió de manera considerable, duplicándose el número de cuestionarios-entrevistas aplicados, respecto del ejercicio inmediato anterior, lo

cual es benéfico, ya que se pudo obtener la percepción de un mayor número de personas usuarias los servicios de la CEAV. Los resultados de estos ejercicios estadísticos son reportados para la Matriz de Indicadores para Resultados se pueden consultar en la siguiente liga: <https://www.gob.mx/ceav/documentos/politicas-publicas-capacitacion-e-investigacion-28859?idiom=es>

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

A efecto de garantizar a las víctimas el cumplimiento de sus derechos, a través de la Dirección General de Comunicación Social y con el apoyo de los Centros de Atención Integral en los Estados de la República, han llevado a cabo diversas actividades enfocadas a la difusión de los derechos de las personas en situación de víctima, los servicios que brinda la CEAV, y otras dirigidas a incrementar la cobertura informativa con respecto a la presentación de estudios e investigaciones.

Asimismo, se ha difundido en redes sociales material audiovisual (videos, animaciones, cápsulas) con información útil para las víctimas y la sociedad en general, acerca de áreas de atención en la institución, tipos de delitos, de violaciones a derechos humanos y sobre los derechos reconocidos en la LGV. Gran parte de los materiales cuentan con *closed caption*, herramienta de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

A continuación, se da cuenta de las acciones realizadas a nivel central y en las entidades federativas en materia de difusión y divulgación de los derechos de las víctimas y de las obligaciones de las y los servidores públicos que atienden a víctimas:

Se implementó Closed Caption en todos los materiales audiovisuales que se difundieron gratuitamente en la página web de la CEAV y en sus redes sociales, para personas con discapacidad auditiva y se elaboró y difundió en redes sociales una E-Card con un alcance anual de 6,170 personas en Facebook y 13,406 en Twitter.

Se realizaron y difundieron gratuitamente en la página web de la CEAV y en redes sociales 13 boletines, 15 videocápsulas, 4 materiales gráficos informativos, relacionados con actividades y labores de la CEAV conforme a las atribuciones de la institución y/o de comisiones estatales.

Se elaboraron y difundieron al interior de la institución 8 boletines de prensa que dan cuenta de colaboración entre la CEAV con gobiernos estatales y comisiones locales de Atención a Víctimas. Se realizó y difundió digitalmente el díptico y el póster de modelo de asistencia y protección a víctimas de delitos en materia de trata de personas, 2 e-card para promover el Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata de Personas (MAPVTP), así como 1 e-card para difusión por mail para promover el mapa de flujo del MAPVTP y la Tarjeta de objetivos del MAPVTP.

Destaca la elaboración, publicación y difusión de la "Guía básica de comunicación en la atención a víctimas de delitos y de violación de derechos humanos".

Conforme a las acciones a realizar en 2018, se elaboraron y difundieron en redes sociales 1 boletín y 7 e-cards con un alcance anual de 46,534 personas en Facebook y de 77,748 en Twitter, que promueven la cultura de la denuncia. Asimismo, se realizaron y difundieron cuatro materiales gráficos y se continuó difundiendo otros 2 realizados en 2017, con mensajes relacionados con la cultura de denuncia. Se realizó e imprimió 1 historieta sobre desaparición forzada, así como 1 cuento para niños sobre su derecho a una vida libre de violencia.

Conforme a las acciones a realizar en 2018, se elaboraron y difundieron en redes sociales 3 boletines de prensa y 18 e-cards con un alcance de 1,385 personas en Facebook y 16,366 en Twitter, que consideramos abonan a la cultura de paz y resolución no violenta de conflictos.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	2018	Meta 2019
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%	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%	0%	0%	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%	16%	40%	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

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

Las acciones realizadas para dar cumplimiento a este objetivo se enfocan a garantizar que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral dispuestas en la LGV se brinden de manera especializada y oportuna, atendiendo a las necesidades inmediatas de las víctimas, mediante el establecimiento y acceso a recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces.

En términos del diseño, elaboración e implementación de políticas públicas encaminadas a facilitar y garantizar a las personas en situación de víctima el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral, ha derivado en la generación de modelos de atención y herramientas que disponen estándares que garantizan una atención de calidad por parte de la CEAV, en todo el territorio nacional. Estos documentos son la guía a través de la cual las y los servidores públicos de la CEAV proporcionan la atención y coadyuvan con otras instancias para garantizar los derechos de las víctimas del delito o de violación a sus derechos humanos. Su elaboración e implementación ha impactado de manera decisiva en una mejor coordinación interinstitucional respecto de los procedimientos de vinculación y referencia y contrarreferencia, en beneficio de las víctimas.

Resultados

Con el objetivo de garantizar una atención eficaz y pertinente, acorde a las necesidades de las personas víctimas, así como el acceso efectivo a los servicios que brinda la CEAV, durante 2018 se desarrollaron los instrumentos necesarios para la implementación del Modelo de Atención Integral a Víctimas de la CEAV (MAIV-CEAV). La relevancia de este proceso iniciado en 2017 radica en generar canales para evitar la victimización secundaria, plantear diagnósticos y pronósticos psicosociales para mejorar sustantivamente la determinación de estrategias de atención encaminadas a la reparación, basados en análisis integrales individuales y/o colectivos.

Para el desarrollo del MAIV-CEAV se consideró la integración de técnicas, instrumentos, métodos y metodologías que fortalezcan el enfoque de atención

psicosocial establecido en la LGV. Para tal efecto, se diseñaron y pilotearon cuatro herramientas básicas del MAIV, las cuales fueron piloteadas en 5 entidades federativas.

Respecto de las acciones en materia de reparación integral, y atendiendo a solicitudes de medidas de ayuda, se emitieron 139 proyectos de dictamen, con lo cual se atendieron a 514 solicitudes de víctimas, de las cuales 262 son víctimas directas y 252 indirectas.

Para atender solicitudes de acceso a los recursos del fondo por compensación, se emitieron 180 proyectos de dictamen, con lo cual se atendieron 852 solicitudes de víctimas, 194 directas y 658 indirectas.

De enero de 2015 en que inició la aplicación de recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (FAARI) al 31 de diciembre de 2018, se han ejercido recursos por 1,002.1mdp, en favor de 4,653 víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales.

Por concepto de medidas de recursos de ayuda, se han otorgaron 306.4 mdp en beneficio de 3,598 víctimas, los cuales consistieron en pago de gastos funerarios, peritajes, traslados, atención médica, de alimentación y de alojamiento.

Respecto a las compensaciones como parte de la reparación integral del daño, se otorgaron 695.7mdp, de los cuales 215.9 mdp correspondieron a compensaciones subsidiarias por comisión de delito del fuero federal, en beneficio de 503 víctimas; y 479.8 mdp por compensaciones por violación de derechos humanos cometidas por autoridades federales, en beneficio de 552 víctimas.

Asimismo, para facilitar el acceso a las medidas de asistencia, la CEAV fortaleció los mecanismos de operación y coordinación con la Secretaría de Educación Pública para el otorgamiento de becas. En el mismo sentido y a fin de garantizar el otorgamiento de las medidas en materia económica, de educación y desarrollo social, se armonizaron las reglas de operación

de 11 programas de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) a la LGV. ¹

Desde la creación de la CEAV al 30 de septiembre de 2018, se brindó atención especializada en oficinas centrales a 6,292 personas en situación de víctima por la comisión de un delito o por violación a derechos humanos, a través de los profesionales en trabajo social, psicología, medicina y orientación jurídica.

En ese mismo periodo, la Asesoría Jurídica Federal, cuenta con 18,837 expedientes activos: 10,992 aperturados en los 32 Centros de Atención Integral y 7,845 en las oficinas centrales. Además, se han brindado 20,235 servicios de asesoría jurídica a personas en situación de víctima que acudieron a la institución.

El RENAVI tiene registradas un total de 19,766 víctimas, de las cuales 7,874 son víctimas directas, 11,890 víctimas indirectas y 2 víctimas potenciales

Actividades relevantes

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

Con el fin de contar con un Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS) actualizado y adecuado a las necesidades institucionales para garantizar a las personas víctimas el acceso a las medidas de asistencia médica, y con el objetivo de identificar las problemáticas, fortalezas y necesidades más comunes del modelo operativo, en 2018 se inició un proceso de revisión del modelo a fin proponer adiciones o modificaciones en el insumo general y mejorar su operación en la atención a víctimas. En la revisión de esta política pública participaron organizaciones de la sociedad civil, colectivos de víctimas, instituciones y académicos.

Esta revisión parte de la reforma a la LGV de 2017 y considera la experiencia en su implementación y los nuevos retos de la institución para brindar una mejor atención a víctimas que acuden a la CEAV, así como para

¹ En 2018, a través de la Red de Enlaces Federales del SNAV, se consolidó la coordinación interinstitucional con la SEDESOL, mediante la cual se impulsó la inclusión de un párrafo transversal con enfoque de derechos en las Reglas de operación de diversos programas, que establece: "En cumplimiento a la LGV y atendiendo las reglas de operación vigentes, se favorecerá el acceso al Programa de las personas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas, que se

fortalecer la vinculación con las instituciones de Salud, con el objetivo de llevar a cabo las referencias y canalizaciones necesarias.

Para tal fin se llevaron a cabo 5 grupos focales con el apoyo de los Centros de Atención Integral de Nuevo León, Jalisco, Veracruz, Oaxaca y el de la Ciudad de México. Una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Ley General de Víctimas iniciará un periodo de revisión y actualización de los modelos aprobados por el SNAV, entre ellos el MAIS, en el que los insumos recabados en este ejercicio participativo serán fundamentales.

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

A efecto de brindar una orientación y asesoría legal eficiente a las personas en situación de víctimas, se reestructuró y fortaleció la Asesoría Jurídica Federal (AJF) de la CEAV. Con ese propósito, y con el fin de generar una atención con perspectiva especializada por materia o delito, se crearon áreas especializadas, a saber: Desaparición y Desaparición Forzada; Tortura y Ejecuciones Extrajudiciales; Periodistas y Defensores de Derechos Humanos; Secuestro; Violencia de Género y Trata de Personas; Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales y para la Atención de Delitos Diversos.

En ese mismo sentido, se realizó un análisis de la incidencia delictiva, derivado de los casos que son atendidos en la AJF y se determinó la elaboración de diversos instrumentos con enfoque diferencial y especializado, entre ellos: un modelo de atención integral para familiares de personas desaparecidas, un protocolo de actuación del asesor jurídico en casos de desaparición y desaparición forzada; lineamientos básicos sobre la actuación del Asesor Jurídico Federal especializado en materia de secuestros, y una serie de criterios de distribución de asuntos entre casos de secuestros y de desaparición ².

encuentren en condiciones de pobreza, vulnerabilidad, rezago y marginación, mediante solicitud escrita, fundada y motivada que emane de autoridad competente".

² Documentos en proceso de elaboración y/o aprobación por parte de las instancias competentes.

Asimismo, se creó un área de Análisis Forense integrada por 4 peritos, 2 de campo y 2 de gabinete, quienes realizan funciones de acompañamiento a las víctimas en la búsqueda, asesoría jurídica y revisión de expedientes; participación en jornadas integrales, y elaboración de fichas y opiniones técnicas.

La CEAV también fortaleció los mecanismos para facilitar el acceso a las medidas de ayuda, asistencia, a la justicia y a la reparación integral dispuestos en el texto constitucional y en la legislación de la materia. A continuación, se refieren algunos de los resultados en términos de atención a las personas que han acudido a la CEAV para ejercer sus derechos:

En el periodo comprendido de 2015 al 30 de septiembre de 2018, el RENAVI tiene registradas un total de 19,766 víctimas, de las cuales 7,874 son víctimas directas, 11,890 víctimas indirectas y 2 víctimas potenciales. De estas 49.3% son hombres y 50.6% mujeres.

Desde la creación de la CEAV al 30 de septiembre de 2018, se brindó atención especializada en oficinas centrales a 6,292 personas en situación de víctima por la comisión de un delito o por violación a derechos humanos, a través de los profesionales en trabajo social, psicología, medicina y orientación jurídica.

Por su parte, la AJF, al 30 de septiembre de 2018, cuenta con 18,837 expedientes activos: 10,992 aperturados en los 32 Centros de Atención Integral y 7,845 en las oficinas centrales. Además, se han brindado 20,235 servicios de asesoría jurídica a personas en situación de víctima que acudieron a la institución.

De enero de 2015 en que inició la aplicación de recursos del FAARI en favor de víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales, al 31 de diciembre de 2018, por concepto de recursos de ayuda y compensaciones a personas víctimas, se ejercieron recursos por 1,002.1mdp, en favor de 4,653 víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales.

Por concepto de medidas de recursos de ayuda, se otorgaron 306.4 mdp en beneficio de 3,598 víctimas, los cuales consistieron en pago de gastos funerarios, peritajes, traslados, atención médica, de alimentación y

de alojamiento. Respecto a las compensaciones como parte de la reparación integral del daño, se otorgaron 695.7mdp, de los cuales 215.9 mdp correspondieron a compensaciones subsidiarias por comisión de delito del fuero federal, en beneficio de 503 víctimas; y 479.8 mdp por compensaciones por violación de derechos humanos cometidas por autoridades federales, en beneficio de 552 víctimas.

Para apoyar las medidas de Recursos de Ayuda establecidas en el Título Segundo, Tercero y Cuarto de la LGV, continuaron vigentes en 2018 9 fondos de emergencia, a saber: 1) 4° Fondo de Emergencia para apoyo de víctimas directas e indirectas para los casos de Iguala, Los Otros Desaparecidos de Iguala; Hasta Encontrarte y Chilapa, en el Estado de Guerrero; 2) 7° Fondo de Emergencia para apoyo de víctimas directas e indirectas por los hechos ocurridos el 19 de junio de 2016, en Nochixtlán, Oaxaca; 3) 9° Fondo de Emergencia para apoyo de víctimas indirectas que se sitúen en el contexto de los casos de desaparición en la República Mexicana; 4) 10° Fondo de Emergencia para Traslados, para víctimas directas e indirectas; 5) 11° Fondo de Emergencia para ayudas a víctimas de Trata; 6) 12° Fondo de Emergencia para gastos funerarios que deriven de exhumaciones en las que se encuentren cuerpos u osamentas de víctimas desaparecidas. 7) 13° Fondo de Emergencia para apoyar a personas víctimas defensoras de derechos humanos y periodistas víctimas de delitos y/o de violaciones a derechos humanos; 8) 14° Fondo de Emergencia para apoyar a personas víctimas del delito en materia de secuestro y privación ilegal de la libertad; 9) 15° Fondo de Emergencia para apoyar a niños, niñas y adolescentes en condición de institucionalización en la República Mexicana, víctimas de delito y/o violaciones a derechos humanos.

Por otro lado, en 2018 se revisaron y modificaron diversas disposiciones normativas con el propósito de agilizar el acceso de las víctimas a las medidas de ayuda, asistencia y reparación integral que la LGV establece, entre otros: ACUERDO por el que se reforman diversas disposiciones de los Lineamientos para el otorgamiento de medidas en materia de traslados, publicado el 02 de enero de 2018 y ACUERDO por el que se reforma el numeral 26 de las Reglas de Operación para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, publicado el 17 de abril de 2018.

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

Para facilitar el acceso a las medidas de asistencia, la CEAV fortaleció los mecanismos de operación y coordinación con la Secretaría de Educación Pública. Con base en estos, y para fomentar el acceso y permanencia en el sistema educativo de las personas en situación de víctimas, la CEAV gestionó 14 becas, de las cuales 9 son del ámbito estatal y 5 del ámbito federal.

En el mismo sentido y a fin de garantizar el otorgamiento de las medidas en materia económica, de educación y desarrollo social, se armonizaron las reglas de operación de 11 programas de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) con lo dispuesto en la LGV. Se realizaron y difundieron 7 boletines de prensa, 10 mil ejemplares de 4 infografías sobre programas, reglas de acceso, de operación y cobertura en materia de desarrollo social y económico.

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

A efecto de garantizar los derechos de las víctimas, se fortalecieron las medidas en materia de reparación integral. De este modo, en el periodo comprendido de enero de 2015 al 30 de septiembre de 2018 se emitieron 250 proyectos de dictamen, los cuales derivaron en resoluciones emitidas por la CEAV.

De manera específica, durante 2018, se emitieron 8 proyectos de dictamen en atención a 9 solicitudes de inscripción al Registro Nacional de Víctimas, los cuales fueron aprobados por el Comisionado Ejecutivo.

Respecto de solicitudes de medidas de ayuda, se emitieron 139 proyectos de dictamen que derivaron en resoluciones emitidas por la CEAV. De estas, se atendieron 514 solicitudes de víctimas, 262 directas y 252 indirectas.

Los conceptos de las medidas de ayuda otorgadas son: alimentación, alojamiento y gastos médicos; traslados; apoyo educativo; becas escolares; desarrollo infantil; gastos médicos; hospedaje; medidas de ayuda y asistencia médica; peritaje, traslado y alimentación.

Con relación a las solicitudes de acceso a los recursos del Fondo por compensación, en 2018, se emitieron 180 proyectos de dictamen, los cuales derivaron en resoluciones emitidas por la CEAV, atendándose 852 solicitudes de víctimas; 194 directas y 658 indirectas.

La reparación integral, contempla como principales criterios los establecidos en el artículo 5 Ley General de LGV, como son: enfoque diferencial y especializado, dignidad, igualdad y no discriminación, máxima protección, complementariedad, entre otros; y, siempre en concordancia con la situación y hechos victimizantes de cada una de las víctimas, como son: situación migratoria, si es menor de edad, grado de vulnerabilidad, entre otras.

Asimismo, de conformidad con el Título Quinto de la LGV, la jurisprudencia en la materia y las buenas prácticas, todo plan de reparación cuenta, según sea el caso, con las siguientes medidas: i) restitución; ii) rehabilitación; iii) satisfacción; iv) no repetición; y, v) compensación; tomando en consideración los más altos estándares nacionales e internacionales en la materia.

Por otra parte, ante la necesidad de contar con una política pública en materia de reparación integral, se inició el proyecto para la construcción de una Política Nacional de Reparación Integral. En tal sentido, y con el objetivo de detonar un primer diálogo para su construcción, diseñó y organizó el Seminario Internacional sobre Reparación Integral en coordinación con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas en México para los Derechos Humanos. En el evento realizado los días 3, 4 y 5 de octubre de 2018, se contó con la participación de 191 personas entre víctimas, colectivos de víctimas, funcionarios estatales y federales. Las aportaciones de expertos nacionales e internacionales servirán como insumos para la construcción de la Política Nacional en la materia.

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	2018	Meta 2019
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%	20%	22.79%	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	0%	0%	0%	66%	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

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

Las acciones realizadas para el cumplimiento de este objetivo tienen como finalidad garantizar, a través de actividades de capacitación, profesionalización, y en su caso, certificación, que los servidores públicos de todos los órdenes de gobierno y poderes que lo integran, que tienen bajo su responsabilidad la atención a las personas que han sido víctimas de un delito o de una violación a sus derechos humanos, cuenten con los conocimientos y habilidades necesarios para que, en el ámbito de su competencia, respeten, protejan, garanticen y permitan el ejercicio de los derechos de las víctimas.

Los servidores públicos, por su parte, deberán implementar las acciones necesarias para garantizar, en todo momento el respeto a los derechos humanos y cuidando no obstaculizar ni condicionar de forma alguna el acceso de las víctimas a la justicia, la verdad y a los mecanismos y procedimientos dispuestos.

Resultados

Desde 2016, la CEAV elabora el Programa Anual de Capacitación, cuyo objetivo es coadyuvar en la formación y profesionalización de las y los servidores públicos pertenecientes a las diversas instancias que integran el SNAV, a través de estrategias teórico-prácticas que dignifiquen su trabajo y contribuyan a elevar su desempeño con ética, conocimiento y respeto a los derechos humanos.

Con base en estos instrumentos programáticos, en el periodo comprendido 2015 a septiembre de 2018 se han beneficiado más de 11,000 personas encargadas de la atención a víctimas en temáticas relacionadas con la LGV, los modelos de atención integral, Derechos Humanos, Reparación Integral, garantías de no repetición, y temas específicos como el delito de Trata de Personas, incrementándose anualmente el número de personas capacitadas.

Es importante destacar que, como una estrategia para dar oportuna atención a las solicitudes de capacitación, en 2017 se impulsó el proyecto de capacitación en línea a través de una plataforma electrónica de educación a distancia, la cual se encuentra en fase de pilotaje al interior de la CEAV.

Con la finalidad de contar con personal debidamente capacitado que cuente con las herramientas necesarias para poder cumplir con el mandato legal, la CEAV imparte de manera permanente cursos de capacitación especializados de conformidad con las necesidades de cada unidad administrativa. Destacan las modificaciones que se realizaron al curso de Inducción que se imparte a los funcionarios de nuevo ingreso, realizándose un mayor énfasis en temas relacionados con derechos humanos, así como el curso Lengua de Señas Mexicana impartido por el CONADIS al personal que atiende a víctimas y el curso con enfoque diferenciado, con especial incidencia en acompañamiento jurídico y psicosocial de Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de acoso sexual y derechos humanos, dirigido a los asesores jurídicos.

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

La CEAV cuenta con programas permanentes para la capacitación y especialización de su personal, y particularmente del personal que atiende a víctimas. Algunos de los impartidos en 2018 son: fortalecimiento de la Cultura institucional incluyente, con igualdad, libre de discriminación y violencia; sistema penal acusatorio; manejo del estrés y prevención de *burn out*, curso Lengua de Señas Mexicana impartido en colaboración con el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de Personas con Discapacidad (CONADIS), así como la coordinación de cursos con enfoque diferenciado, con especial incidencia en acompañamiento jurídico y psicosocial de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), víctimas de acoso sexual y derechos humanos.

Asimismo, con la finalidad de fortalecer los conocimientos y habilidades de los asesores jurídicos, se reforzó la capacitación dirigida a estas figuras centrales para la defensa de los derechos de las víctimas, haciendo hincapié en los enfoques diferencial y especializado que refiere la LGV y temáticas relacionadas con: fortalecimiento de las capacidades de las y los funcionarios encargados de la atención a víctimas de desaparición en su modalidad de delito o violaciones a derechos humanos; enfoque diferencial y especializado

en NNA familiares de personas desaparecidas; en materia de trata de personas; argumentación Jurídica; jurisprudencia de la SCJN en materia penal; perspectiva de género en el litigio y desaparición Forzada de Personas.

Finalmente, es relevante destacar que a fin de abonar en la consolidación de una cultura de respeto de los derechos humanos en las y los servidores públicos que integran la CEAV, periódicamente se actualiza el Código de Conducta de las y los servidores públicos de la CEAV, atendiendo a las modificaciones realizadas al Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, el cual concentra las normas que orientan el comportamiento de su quehacer cotidiano.

Al interior de la CEAV, con la finalidad de fortalecer las capacidades de los servidores públicos en general y, de manera particular a los que de manera directa brindan atención a las personas víctimas, durante el 2018 se difundieron cursos que en materia de Derechos Humanos que fueron impartidos por el CONAPRED y la Comisión Nacional de Derechos Humanos y se coordinaron cursos con enfoque diferenciados de atención a niñas, niños y adolescentes, acoso sexual y derechos humanos.

Además, se hizo difusión sobre el tema de Burnout en la página de la intranet y por correo electrónico, por lo que se pudo hacer llegar la información a todo el personal que labora en la Comisión. La Comisión Ejecutiva cuenta con un correo electrónico en donde los trabajadores que atienden a víctimas puedan ser contenidos en caso de requerirlo.

Por otra parte, a efecto de promover las condiciones favorables para los servidores públicos que atienden a víctimas en la CEAV, dentro del Programa Interno de Protección Civil, en el Subprograma de Prevención, en el apartado 7 “Medidas y equipos de seguridad”, se incluyeron las acciones en 2018 para promover las condiciones de seguridad para el personal encargado de la atención a víctimas y operadores de justicia susceptibles de agresiones, entre las cuales destacan: la contratación del servicio especializado de seguridad integral a través de la Policía Bancaria e Industrial para minimizar las conductas antijurídicas, pérdidas de bienes materiales, agresiones al capital humano, generando así un clima de confianza y seguridad entre los empleados, usuarios y visitantes.

Durante 2018 se realizaron registros en bitácoras de usuarios y visitantes, así como la revisión de bolsos y mochilas a través de máquina de rayos X y arco detector de metales. Para dichos detectores se tuvo previsto el servicio especializado de mantenimiento preventivo y correctivo para su óptimo funcionamiento.

Los elementos de la Policía Bancaria e Industrial se encuentran armados y están capacitados para hacer frente a una situación de agresión al personal de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, además de tener establecidas sus consignas de forma permanente, para brindar apoyo y seguridad, 24 horas continuas los 365 días del año.

Otra de las condiciones de seguridad con las que se cuenta, es la operación del circuito cerrado de televisión, el cual opera 24 horas al día los 365 días del año, grabando los vídeos en un CPU por más de 7 días.

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

Con la finalidad de atender lo dispuesto en la fracción X, del artículo 30 del Estatuto Orgánico de la CEAV, realiza de manera permanente actividades de capacitación dirigida principalmente a servidoras y servidores públicos de diversas instituciones federales, estatales y municipales, con la finalidad de que cuenten con las herramientas necesarias para garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, no obstante, estas actividades pueden dirigirse a sociedad, civil, estudiantes, profesores y otros públicos solicitantes, a través de actividades académicas de difusión y divulgación de los derechos de las víctimas.

Para ello, anualmente elabora el Programa Anual de Capacitación (PAC), cuyo objetivo es coadyuvar en la formación y profesionalización de las y los servidores públicos pertenecientes a las diversas instancias que integran el SNAV, a través de estrategias teórico-prácticas que dignifiquen su trabajo y contribuyan a elevar su desempeño con ética, conocimiento y respeto a los derechos humanos, teniendo como base en todo momento lo establecido en la LGV.

Para 2018, el PAC aprobado por la Junta de Gobierno estableció como objetivo general “Coadyuvar en la capacitación permanente de las instituciones del SNAV, a través de estrategias que contribuyan a la homologación de criterios de actuación para favorecer el desarrollo de competencias fundamentales, así como elevar su desempeño con ética y conocimiento de los derechos humanos en el marco de la LGV”.

Con base en este instrumento programático, en 2018 se capacitó a 6,061 personas de forma directa en temáticas como: la LGV, el MIAV, Derechos Humanos y atención a víctimas, Reparación Integral, Sistema Penal Acusatorio, Fortalecimiento de la atención a víctimas, atención a recomendaciones emitidas por la CNDH, Trata de Personas, entre otros. Las capacitaciones se impartieron en diversos estados de la República Mexicana y participaron instituciones como la Fiscalía General de la República (FGR), Fiscalía Especial para la Atención de Delitos Cometidos contra la Libertad de Expresión (FEADLE), Secretaría de Salud Federal y del estado de Oaxaca, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Policía Federal, Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, Consejo Ciudadano de Seguridad de la Ciudad de México, Escuela Judicial del Tribunal Superior de Justicia. Además, 12,473 personas participaron en actividades académicas diversas como: conferencias, foros y seminarios, asistieron profesores, estudiantes, personas servidoras públicas y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Además, se llevó a cabo un proceso de capacitación en los 16 Centros de Atención Integral, aperturadas durante 2018; uno de los temas abordados con las y los servidores públicos fue el MIAV, principalmente sus procesos operativos y en la aplicación de los enfoques de atención.

Vale la pena referir que 2015 a septiembre de 2018 se han beneficiado más de 13,000 personas encargadas de la atención a víctimas en temáticas relacionadas con la LGV, los modelos de atención integral, Derechos Humanos, Reparación Integral, garantías de no repetición, y temas específicos como el delito de Trata de Personas, incrementándose anualmente el número de personas capacitadas³.

Es importante destacar que, como una estrategia para dar oportuna atención a las solicitudes de capacitación, se impulsó el proyecto de capacitación en línea a través de una plataforma electrónica de educación a distancia. Para tal efecto, se diseñó un proyecto preliminar de curso en línea y en abril de 2018, fue instalado el servidor para el sistema de capacitación, mismo que se encuentra hasta el momento, en fase de prueba para implementar las mejoras necesarias que permitan su adecuada utilización.

Aunado a lo anterior, la CEAV lleva a cabo acciones encaminadas a la certificación de servidoras y servidores públicos del SNAV en materia de atención a víctimas. Durante 2017, se inició con la gestión encaminada a implementar un estándar de competencia en atención a víctimas con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de competencias laborales, CONOCER y con ello, lograr la certificación en esta materia. En ese sentido, en el primer semestre de 2018, se elaboró el proyecto de acta de conformación del Comité de Gestión por Competencias. Después de ser aprobado por el CONOCER, el 10 de septiembre de 2018, se integró el Comité de Gestión por Competencias de la CEAV, mismo que tiene entre sus atribuciones crear el estándar de competencias para la certificación a través de un grupo técnico de trabajo.

Actualmente, la propuesta de estándar de competencia en atención a víctimas se encuentra en revisión del área jurídica de CONOCER.

³ El número de personas capacitadas se reporta conforme los Informes de Avances y Resultados (Logros) de 2015 a 2017 que la

CEAV ha presentado a la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	2018	Meta 2019
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%	100.6%	151.52%	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%	0%	0%	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.

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

Este objetivo tiene como finalidad identificar las situaciones especiales de vulnerabilidad de las personas víctimas que pertenecen a poblaciones y colectivos históricamente en desventaja, con la finalidad de generar acciones que garanticen una atención pertinente y efectiva, con enfoque diferencial y especializado, que responda a las particularidades y necesidades de cada una de las víctimas en sus contextos personal y colectivo. Implica también realizar acciones dirigidas a fomentar la transversalización de la perspectiva de género y del enfoque de interculturalidad en el quehacer institucional.

A efecto de dar cumplimiento a este objetivo, la CEAV ha llevado a cabo capacitaciones, realizado investigaciones, estudios y diagnósticos, así como la generación de políticas públicas encaminadas a brindar una atención pertinente y eficiente.

Resultados

Se llevó a cabo la segunda fase del Mecanismo de Articulación Operativa a Nivel Local para la atención de mujeres víctimas de violencias de género y de violaciones a sus derechos humanos, en los Centros de Atención Integral de la CEAV. En esta segunda fase se llevó a cabo la presentación de los resultados de las mesas de trabajo realizadas de octubre a diciembre de 2017 y la explicación de los instrumentos que fueron parte de los acuerdos generados en dichas mesas, a saber: a) directorio operativo local que permita distinguir una cartera de servicios adecuados a las necesidades de las mujeres víctimas de violencias de género; b) formato homologado de referencia de casos de violencias de género contra las mujeres y de violaciones a sus derechos humanos; c) instrumento de identificación del perfil de la persona agresora; d) instrumento de detección del delito de trata de personas; e) propuesta de programa de profesionalización en género, interculturalidad y Derechos Humanos. Se contó con la participación de 178 personas, de las cuales 145 fueron mujeres y 33 hombres.

La CEAV dio un paso significativo en la profesionalización de su personal para atender con perspectiva de género. Se gestionó la certificación de 56 personas que acreditaron en 2017 la capacitación orientada a la

certificación en el estándar de competencia EC0539, con el propósito de acreditar las competencias para atención a mujeres víctimas de violencia de género e identificación de sus necesidades y prioridades derivadas de la afectación sufrida. De las 56 personas participantes de esta etapa 48 acreditaron exitosamente el proceso y está en trámite la expedición del certificado correspondiente.

En 2018, se iniciaron los trabajos encaminados a la certificación de la CEAV en la *Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación*, para tal efecto, se elaboró la Política de Igualdad Laboral y no Discriminación de la CEAV, así como los Lineamientos para su operación.

Se llevó a cabo la revisión de las Bases de un Protocolo de atención a población indígena en situación de víctima que relieves la atención particularizada de las mujeres indígenas con enfoque de género e intercultural, mismo que fue presentado a inicios de 2019.

Actividades relevantes

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

En 2018 se llevó a cabo la segunda fase del Mecanismo de Articulación Operativa a Nivel Local para la atención de mujeres víctimas de violencias de género y de violaciones a sus derechos humanos, en seguimiento a los acuerdos generados en las Mesas de Trabajo realizadas en el ejercicio fiscal 2017.

En esta segunda fase realizada en los Centros de Atención Integral de la CEAV, se presentaron los resultados de las mesas de trabajo realizadas de octubre a diciembre de 2017 y la explicación de los instrumentos que fueron parte de los acuerdos generados en dichas mesas y que a continuación se refieren: Directorio operativo local que permita distinguir una cartera de servicios adecuados a las necesidades de las mujeres víctimas de violencias de género; Formato homologado de referencia de casos de violencias de género contra las mujeres y de violaciones a sus derechos humanos; Instrumento de identificación del perfil de la persona agresora; Instrumento de detección del delito de trata de personas; Propuesta de programa de profesionalización en género, interculturalidad y Derechos Humanos.

Se contó con la participación de 178 personas, de las cuales 145 fueron mujeres y 33 hombres. En cada mesa de trabajo se convocó a instancias estatales y municipales que tienen entre sus competencias y atribuciones la prevención, atención y sanción de la violencia de género contra las mujeres a nivel estatal. Asimismo, se convocó a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que tienen considerado en su objeto social la prevención, atención y acompañamiento de las mujeres en situación de violencia, dentro de las cuales se encuentran OSC que operan refugios y centros de atención externa para mujeres en situación de violencia extrema y, en su caso, sus hijas e hijos.

En materia de capacitación, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Se realizó una réplica de la capacitación orientada a la certificación del personal de las Unidades Administrativas de la CEAV en el estándar de competencia EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género. La capacitación constó de tres réplicas de 44 horas cada una, mismas que se llevaron a cabo en cinco sesiones de 8 horas de lunes a viernes y una de 4 horas en sábado, las cuales se impartieron en las siguientes fechas: Grupo 1. del 16 al 21 de julio; Grupo 2. del 23 al 28 de julio; y Grupo 3. del 30 de julio al 4 de agosto.

Adicionalmente, y debido a las demandas específicas de servicio de las áreas de atención a víctimas, se llevó a cabo una cuarta réplica ajustada en tiempo y contenidos para el personal adscrito a la Asesoría Jurídica Federal bajo el siguiente esquema: Grupo 4. tres sesiones en miércoles y jueves y dos sesiones en viernes; en total 32 horas de capacitación para este grupo los días: 8,9,10,15,16,17,29 y 30 de agosto de 2018.

En las cuatro réplicas participaron un total de 102 personas, de las cuales 72 son mujeres y 30 son hombres.

Se concluyeron las gestiones para certificar a 56 personas que acreditaron en 2017, con al menos el 80% de aciertos la capacitación orientada a la certificación en

el estándar de competencia EC0539, con el propósito de acreditar las competencias para atención a mujeres víctimas de violencia de género e identificación de sus necesidades y prioridades derivadas de la afectación sufrida. De las 56 personas participantes de esta etapa 48 acreditaron exitosamente el proceso y está en trámite la expedición del certificado correspondiente, con lo cual la CEAV da un paso significativo en la profesionalización de su personal para atender con perspectiva de género.

Con el objetivo de capacitar y sensibilizar al personal de los 16 nuevos Centros de Atención Integral de la CEAV (CAI) sobre Igualdad Laboral y No Discriminación, el Reconocimiento y Respeto a la Diversidad, y propiciar una cultura institucional incluyente no discriminatoria, se implementó la capacitación denominada Igualdad Laboral y No Discriminación, el Reconocimiento y Respeto a la Diversidad de la CEAV 2018.

Esta capacitación constó de 12 horas distribuidas en tres sesiones de 4 horas cada una y en algunos casos 2 sesiones de 6 horas, según condiciones logísticas y operativas de cada CAI, con la finalidad de no afectar la operación de estas. En total, se contó con la participación de 99 personas, de las cuales 60 fueron mujeres y 39 hombres. En dos casos, se contó con la participación de personal adscrito a otras instancias y que asistieron a las sesiones de capacitación: 10 mujeres y 1 hombre.

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

Derivado de los resultados de la Investigación con enfoque de género, diferencial y especializado sobre los contextos de victimización que comprometen, afectan e impiden el ejercicio de los derechos de las personas mayores, que tiene como objetivo documentar y analizar cualitativamente el estado actual de los contextos en que se presentan los delitos del fuero federal, violaciones de derechos humanos y hechos victimizantes contra personas mayores, así como los factores críticos de éxito y fracaso en la atención inmediata, asistencia y reparación integral conforme a sus demandas y necesidades específicas⁴, en 2017 se inició el proceso de

⁴ Disponible para su consulta en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/255495/PM_definitivo.pdf

elaboración de un Modelo de Atención Integral adecuado para las personas mayores en situación de víctima, basado en el enfoque de género, diferencial y especializado, con énfasis en las necesidades prácticas y estratégicas de las mujeres adultas mayores.

En 2018 se dio continuidad al proceso de elaboración del modelo, tomando como base las dos mesas de trabajo realizadas con representantes de OSC, instancias académicas, especialistas y de instancias públicas, en la Ciudad de México y Acapulco, Guerrero.

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

Como parte de las acciones de vinculación realizadas para promover una atención adecuada para personas con discapacidad, se fortalecieron las acciones realizadas Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS). De esa manera, se colabora activamente con el CONADIS, dando seguimiento a los compromisos dispuestos para la CEAV en el Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018, y a las observaciones planteadas por el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Por otra parte, en el marco del Programa de Protección Civil de la CEAV, se dio seguimiento al apartado 7 “Medidas y equipos de seguridad”, en el cual se incluyeron las acciones programadas para 2018, para promover una atención adecuada para personas con discapacidad que son víctimas del delito o de violaciones a derechos humanos. Entre las cuales destacan contar con infraestructura adecuada con ajustes razonables para personas con discapacidad y/o personas adultas mayores y/o embarazadas, se identificó en la verificación física que el edificio central de la CEAV cuenta con rampas para el acceso al edificio, el desplazamiento vertical puede realizarse mediante los dos elevadores instalados, en cada piso se pueden desplazar las personas en caso de la movilidad con silla de ruedas, toda vez que se cuenta con pasillos amplios, despejados de obstáculos, sin desniveles ni topes, se cuenta con sanitarios adaptados en cada uno de los pisos.

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

EL 23 de agosto de 2018, se llevó a cabo una Mesa de trabajo para la revisión de las Bases de un Protocolo de atención a población indígena, con el propósito de generar un espacio de análisis y discusión sobre la propuesta de protocolo a efecto de coleccionar comentarios y observaciones desde perspectivas críticas y especializadas provenientes de las organizaciones de la sociedad civil, instituciones gubernamentales, académicas y de investigación, colectivos de víctimas y personas defensoras de derechos humanos de población indígena.

Esta Mesa organizada de manera coordinada con la Cuarta Visitaduría de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y la Comisión para el Diálogo con los Pueblos Indígenas de México de la SEGOB, contó con la participación del Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud, del Instituto Nacional de Desarrollo Social, de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, víctimas, representantes e integrantes de diversas OSC y personas defensoras de derechos humanos de población indígena.

A partir de las conclusiones ahí vertidas, se concluyó el documento, mismo que será presentado en el primer bimestre de 2019.

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

Con relación a la atención que se brinda a personas migrantes, la CEAV mantiene una estrecha vinculación con Instituto Nacional de Migración (INM), con la finalidad de proporcionar una adecuada atención a las personas migrantes víctimas de delitos o de violaciones a derechos humanos.

A través de la Asesoría Jurídica Federal, se coordinaron esfuerzos para que las personas migrantes en situación de víctima que se encuentran en estaciones migratorias puedan contar en todo momento con asesoría jurídica. También se mantiene coordinación permanente con el Ministerio Público Federal, el Sistema Nacional para el

Desarrollo Integral de la Familia y otras instituciones relevantes, con el fin de tener la colaboración interinstitucional para brindar todas las atenciones que las autoridades competentes ofrecen a las víctimas.

Actualmente la AJF representa a varias víctimas migrantes por violaciones a derechos humanos, a quienes se les da seguimiento de sus quejas o recomendaciones ya emitidas. Al respecto, es importante destacar la asistencia de personal de la AJF, en diversas estaciones migratorias del país, con el objeto de difundir los derechos que la LGV establece a favor de las personas migrantes en situación de víctima que se encuentran alojadas; en donde también se recabaron las entrevistas iniciales de las personas víctimas de un delito y se les orientó y asistió para presentar denuncias o quejas, y se dio seguimiento.

El personal de la CEAV, también se aseguró de garantizar el derecho a la asistencia consular de las personas migrantes que han sido víctimas de delito o de violación a sus derechos humanos. Asimismo, vigila el respeto al derecho a contar con un traductor y a que se le facilite la comunicación con su familia.

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

La CEAV realiza acciones para dar a conocer e informar sobre los derechos que la LGV establece en beneficio de las personas víctimas de desplazamiento interno forzado.

En ese sentido, la Asesoría Jurídica Federal dio seguimiento a los procesos e investigaciones relacionadas con las víctimas de desaparición iniciadas por las instancias correspondientes, de tal manera que las personas víctimas cuenten con un proceso penal eficaz y asistido de forma independiente e imparcial.

La CEAV, a través de la Asesoría Jurídica Federal, también participó en jornadas de búsqueda, acompañando integralmente a los familiares de las personas desaparecidas.

Asimismo, con la finalidad de facilitar el acceso a las medidas de reparación integral, se contó en 2018, con el Fondo de Emergencia para el pago de los Recursos de Ayuda a víctimas indirectas que se sitúen en el contexto

de los casos de desaparición en la República Mexicana. De un saldo inicial por 3.0 millones de pesos (mdp), al 30 de septiembre de 2018, se ejercieron 84.3 mdp, por concepto de reembolso de gastos de alimentación, alojamiento, gastos médicos, peritajes y edictos.

De la misma manera, el Fondo de Emergencia para el pago de gastos funerarios que deriven de exhumaciones en las que se encuentren cuerpos u osamentas de víctimas desaparecidas, con recursos iniciales por 2.0 mdp, de los cuales, al 30 de septiembre de 2018, se ejercieron 4.4 mdp por concepto de gastos funerarios.

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	2018	Meta 2019
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/	38.5%	87.5%	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.

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

A través de este objetivo se reconoce la necesidad de implementar acciones específicas dirigidas a la atención integral de las víctimas, directas, indirectas y potenciales por violación a sus derechos humanos y/o por la comisión de delitos. Se hace especial referencia a acciones dirigidas a la prevención, atención y reparación de casos de violencia sexual, familiar, trata y tráfico de personas, detenciones arbitrarias, desplazamiento interno forzado, secuestro, tortura, desaparición y desaparición forzada de personas, homicidio, feminicidio, discriminación, así como violaciones a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

Resultados

Derivado de la *Investigación sobre la atención de personas LGBT en México* realizada por la CEAV en 2015⁵, en 2018 se coordinó la integración de informes especializados, a nivel estatal y nacional, sobre los contextos institucionales de victimización y discriminación basados en la orientación sexual, identidad y expresión de género de esta población.

Desde 2018, la CEAV funge como coordinadora por parte de la Administración Pública Federal, en la Subcomisión sobre el Derecho a la No Discriminación por Preferencia y Orientación Sexual e Identidad y Expresión de Género⁶, de la Comisión de Política Gubernamental en materia de Derechos Humanos de la SEGOB.

En materia de vinculación interinstitucional para brindar una atención pertinente e integral a las Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de violencia, en 2018, la CEAV consolidó su participación en el seno del Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA) y la Comisión para poner fin a toda forma de

Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes (COMPREVNNA).

Por otra parte, con la finalidad de responder a los nuevos retos de la institución derivados de la reforma a la LGV de 2017, la CEAV llevó a cabo diversas acciones al interior de la AJF a efecto de impulsar nuevos procedimientos de organización y atención de esta área, con perspectivas especializadas, para dar seguimiento a delitos específicos y violaciones a derechos humanos. Las perspectivas especializadas que se contemplan son: en materia de violencia de género y trata de personas; en materia de secuestro; en materia de delitos diversos; en materia de derechos económicos sociales culturales y ambientes, en materia de desaparecidos y desaparición forzada; en materia de tortura y ejecuciones extrajudiciales, y en materia de atención a periodistas y defensores de derechos humanos.

Asimismo, después la publicación y entrada en vigor de la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, la CEAV participa en colaboración con la SEGOB y la Fiscalía General de la República en mesas de trabajo interinstitucionales enfocadas en la elaboración de protocolos de actuación en casos de personas desaparecidas, así como la materia de búsqueda de personas tanto en vida como en muerte.

Actividades relevantes

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

En materia de atención a víctimas de violencia sexual y trata de personas, la CEAV ha llevado a cabo diversas acciones con la finalidad de difundir y garantizar los derechos de las víctimas de estos delitos.

De esta forma, durante 2018, se implementó el *Programa Integral para la Atención y Asistencia a Víctimas de Delitos de Trata de Personas*. Como parte de

como espacios de participación social para elaborar propuestas dirigidas a fortalecer el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos humanos, en las temáticas asignadas, mediante un plan de trabajo que deberá estar alineado con los programas de gobierno.

⁵ Disponible para su consulta en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/197569/Investigacion_sobre_la_atencion_de_personas_LGBT_en_Mexico.pdf.

⁶ El 21 de noviembre de 2017 en la Vigésima Sesión Ordinaria del Pleno de la Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos, se aprobó la renovación de las Subcomisiones,

la ejecución de este Programa, se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación en la materia, como resultado de este, se elaboró un *Programa de capacitación en materia de trata de personas*, en el marco del cual, al 30 de septiembre de 2018, se llevaron a cabo 2 cursos de capacitación a personal de la CEAV.

En julio de 2018, emitió los *Lineamientos para la reparación integral del daño de las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos en materia de trata de personas*, que establecen los criterios para que la CEAV diseñe y otorgue las medidas en materia de reparación integral a las víctimas de este delito, con enfoque diferenciado, especial y transformador. Se incluye el enfoque con perspectiva de niños, niñas y adolescentes, en donde se instaura el diseño de modelos de reparación especializados que tomarán en cuenta la opinión de la niña, niño y adolescente acorde al desarrollo físico, mental, emocional y social en el que viven.

Con la finalidad de articular acciones para la prevención, denuncia, orientación y trabajo coordinado a favor de las víctimas del delito de trata de personas, que permitan preservar su integridad física y moral con respeto a la dignidad de las personas, así como realizar actividades tendientes al intercambio y difusión de la información recíproca y capacitación, se suscribieron convenios con 4 organizaciones de la sociedad civil para la atención y prevención del delito de trata de personas. Las organizaciones con las cuales se firmaron los convenios son: Red de Mujeres y Hombres por una Opinión Pública con Perspectiva de Género en Campeche A.C.; Diálogo y Movimiento A.C.; Colegio de Abogadas de Culiacán A.C.; y la Asociación Sinaloense de Universitarias, Quim. Veneranda Bátiz Paredes, A. C.

En materia de difusión de los derechos de las víctimas de trata de personas, se diseñó e imprimió la Cartilla de prevención de delitos en materia de trata de personas; se realizó y difundió digitalmente el díptico y el póster del Modelo de asistencia y protección a víctimas de delitos en materia de trata de personas, 2 e-card para promover dicho modelo.

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

En 2018, y derivado de la transformación institucional a consecuencia de la reforma legal de enero de 2017, se concretaron áreas de atención especializada al interior

de la Asesoría Jurídica Federal, con el objeto de brindar atención especializada, generar alianzas estratégicas que permitan ampliar las capacidades institucionales, además de obtener información para la generación de estudios, protocolos y modelos de atención, así como de políticas públicas que mejoren la atención, defensa jurídica, prevención y reparación del daño en situaciones particulares como las detenciones arbitrarias.

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

En el marco de la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, la CEAV participa en colaboración con la SEGOB y FGR, en mesas de trabajo interinstitucionales enfocadas en la elaboración de protocolos de actuación en casos de personas desaparecidas, así como la materia de búsqueda de personas tanto en vida como en muerte.

Estrategia 5.4. Promover una atención adecuada de víctimas de secuestro

En el marco de la nueva organización de la AJF, se creó un área especializada en materia de secuestro, enfocada a brindar atención, generar alianzas estratégicas que permitan ampliar las capacidades institucionales, además de obtener información que permita la generación de estudios, protocolos y modelos de atención, así como de políticas públicas que mejoren la atención, defensa jurídica, prevención y reparación del daño en los casos de secuestro.

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

Se creó, al interior de la AJF, un área especializada en materia de tortura y ejecuciones extrajudiciales, encargada de brindar atención a las personas víctimas de estos delitos conforme a la normativizada nacional e internacional ratificada por el Estado mexicano, de generar alianzas estratégicas que permitan ampliar las capacidades institucionales, además de obtener información que permita la generación de estudios, protocolos y modelos de atención, así como de políticas públicas que mejoren los procedimientos de atención, defensa jurídica, prevención y reparación del daño en los casos de tortura y ejecuciones extrajudiciales.

En términos de orientación y asesoría jurídica, al mes de septiembre de 2018, se brindaron atenciones a 1,308

personas víctimas de tortura, de todas las entidades federativas del país.

Además, el área Especializada en atención al delito de tortura y ejecuciones extrajudiciales impulsó la realización eficaz de las investigaciones en 4 asuntos relevantes, mismos en los cuales logró interponer amparos y en otros, sentencias de culpables

En esa misma área, se realizó la propuesta de taller con actores públicos institucionales (SSP-Fiscalía) para registrar la tortura en el estado de Oaxaca. En dicho taller, se destacaron los siguientes aspectos:

- La importancia de contar con el registro para la realización de diagnósticos
- Los datos y el desarrollo de estrategias y políticas públicas
- Dificultades ante la ausencia de bases de datos

Asimismo, como parte de las acciones realizadas, se propuso para una carpeta de investigación la intervención de peritos independientes del Colectivo Contra la Tortura y la Impunidad A.C. (CCTI)

Destaca también la participación de la Asesoría Jurídica Federal en los juicios orales de dos casos de tortura, en los que se revocaron dos decisiones de los jueces con argumentos sólidos basados en la Ley Federal para Prevenir y Sancionar la Tortura, en las cuales se concedió la razón a la AJF, desautorizando el no ejercicio de la acción penal de los imputados.

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

En el ámbito de su competencia, y en cumplimiento a la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, la CEAV participa en mesas de trabajo interinstitucionales enfocadas en la elaboración de protocolos de actuación en casos de personas desaparecidas, así como la materia de búsqueda de personas tanto en vida como en muerte.

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

En 2018, al interior de la AJF, se fortaleció la atención especializada en materia de derechos económicos sociales culturales y ambientes, a través de un área encargada de brindar atención, generar alianzas y estrategias que permiten ampliar las capacidades institucionales para prevenir y atender las violaciones a estos derechos fundamentales, así como generar estudios, protocolos y modelos de atención encaminados a proporcionar una atención pertinente en estos casos.

La Asesoría Jurídica Federal cuenta con un área especializada en delitos de esta índole, la cual durante el año 2018 apertura un total de 148 expedientes.

Como parte de la difusión del "Manual de cobertura de hechos con víctimas", en octubre de 2018 se presentó y capacitó a periodistas de Michoacán y personal de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas.

Asimismo, se elaboró, diseñó e imprimió la "Guía básica de comunicación en la atención a víctimas de delitos y de violación de derechos humanos", así como 1 cuento para niños sobre su derecho a una vida libre de violencia. Se imprimieron los libros "El Yugo Zeta. Norte de Coahuila, 2010-2011," y el "Estudio de sistematización de la experiencia de exhumación e identificación de personas inhumadas en las fosas irregulares de Tetelcingo, Morelos", que reúnen la experiencia de víctimas, activistas, académicos y la CEAV sobre casos emblemáticos de víctimas y revictimización.

Nombre	Línea base	2015	2016	2017	2018	Meta 2019
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%	22.5%	46.5%	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.

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 justicia, 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

CAI	Centro de Atención Integral a Víctimas
CEAV	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
CONADIS	Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad
COMPREVNNA	Comisión para poner fin a toda forma de violencia contra niñas, niños y adolescentes
DOF	Diario Oficial de la Federación
FEVIMTRA	Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas
FUD	Formato único de declaración
LGV	Ley General de Víctimas
MAIS	Modelo de Atención Integral en Salud
MAIV	Modelo de Atención Integral a Víctimas de la CEAV
MIAV	Modelo Integral de Atención a Víctimas
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
PAIV	Programa de Atención Integral a Víctimas
FGR	Fiscalía General de la República
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SIPINNA	Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
SFP	Secretaría de la Función Pública
SNAV	Sistema Nacional de Atención a Víctimas
RENAVI	Registro Nacional de Víctimas