



**CEAV**

COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

**DIAGNÓSTICO DE  
NECESIDADES DE  
CAPACITACIÓN  
2021-2022 EN MATERIA  
DE ATENCIÓN A  
VÍCTIMAS**



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

# Contenido

PRESENTACIÓN .....	3
DISEÑO DEL CUESTIONARIO.....	5
RESULTADOS.....	5
PERFIL DE LAS Y LOS PARTICIPANTES.....	5
CONOCIMIENTOS DE LAS Y LOS PARTICIPANTES.....	9
CONCLUSIONES.....	15

# PRESENTACIÓN

El artículo 79 de la Ley General de Víctimas (LGV) establece que el Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV) es la instancia superior de coordinación y formulación de políticas públicas y tiene 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.

El SNAV está constituido por todas las instituciones y entidades públicas federales, estatales, del Gobierno de la Ciudad de México y municipales, organismos autónomos, y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de la protección, ayuda, asistencia, atención, defensa de los derechos humanos, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral de las víctimas.

De acuerdo con lo que se establece en las fracciones VI y VII del artículo 81 de la LGV, dentro de las atribuciones que tiene el SNAV se encuentran:

Fracción VI. Fijar criterios uniformes para la regulación de la selección, ingreso, formación, permanencia, capacitación, profesionalización, evaluación, reconocimiento, certificación y registro del personal de las instituciones de atención a víctimas, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones aplicables;

Fracción VII. Promover una estrategia de supervisión y acompañamiento que busca el desarrollo profesional y la especialización conjunta de los miembros de las instituciones de atención a víctimas.

Asimismo, en el artículo 88 de la Ley General de Víctimas se establece que entre sus funciones y facultades de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) se encuentra la de generar diagnósticos específicos sobre las necesidades de las entidades federativas y municipios en materia de capacitación, entre otras. Por lo que la Dirección General de Evaluación y Consolidación implementó el cuestionario “Diagnóstico de necesidades de capacitación”, con las instituciones que integran dicho Sistema.

Finalmente, con el análisis del diagnóstico de necesidades de capacitación se reconocen las problemáticas de desempeño a las cuales se enfrenta el personal que integra el SNAV, que podría redundar en acciones orientadas al desarrollo de habilidades y conocimientos a través de la capacitación especializada en materia de atención a víctimas y que sientan las bases para el diseño y construcción del Programa Anual de Capacitación.

# DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Para realizar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, se diseñó un cuestionario electrónico, que se dividió en dos secciones; la primera, integrada por preguntas básicas cuya finalidad fue conocer datos generales de las y los participantes e identificar su participación en capacitaciones de Derechos Humanos durante el último año.

La segunda sección, se integró por una batería de 36 preguntas con reactivos de opción múltiple que se enfocó a identificar el grado de conocimiento de las y los participantes en los siguientes temas:

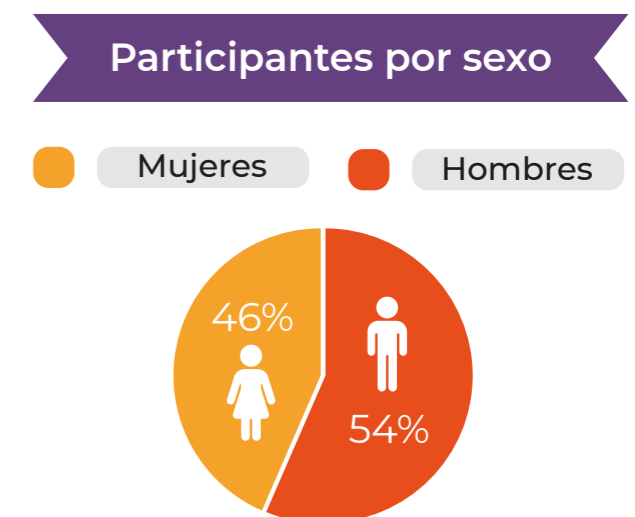
- ◆ Ley General de Víctimas.
- ◆ Enfoques: Derechos Humanos, Interseccionalidad y Género.
- ◆ Atención a Niñas, Niños y Adolescentes (NNA).
- ◆ Sistema Nacional de Atención a Víctimas.
- ◆ Mecanismos de Atención a Víctimas.
- ◆ Conocimiento sobre los protocolos y procedimientos de atención.

Para el llenado del cuestionario se contó con la colaboración de dependencias federales, estatales y municipales en la medida en que les fue posible la difusión del instrumento durante el primer trimestre de 2021. En el siguiente apartado se muestran los resultados de los 3,201 cuestionarios que fueron aplicados.

## RESULTADOS

### 1. Perfil de las y los participantes

En la aplicación del cuestionario participaron 3,201 personas, de las cuales 1,742 fueron hombres y 1,459 mujeres.



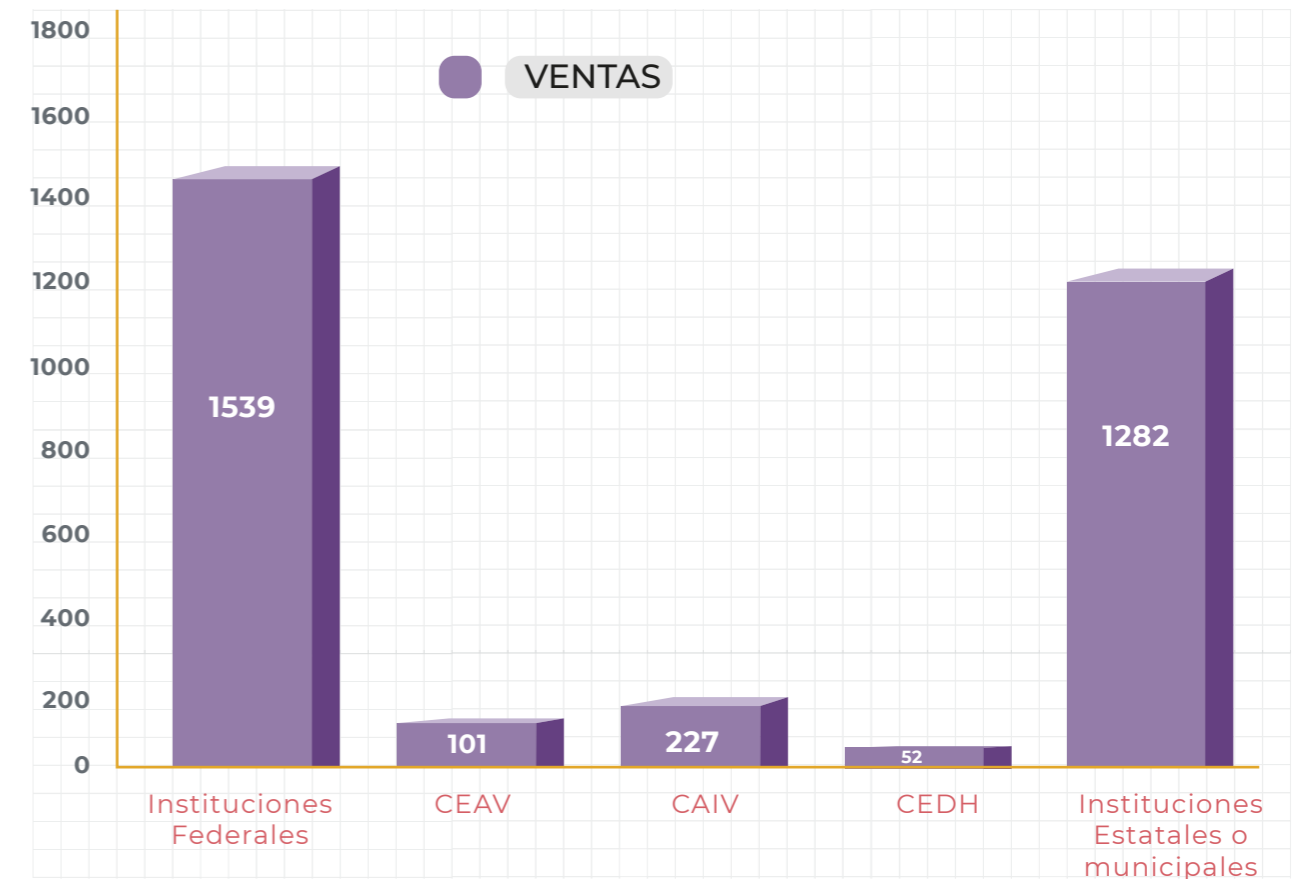
En cuanto a la ubicación geográfica, participaron hombres y mujeres de 30 estados del país, principalmente de Coahuila, Ciudad de México y Jalisco; únicamente Tamaulipas y Zacatecas no colaboraron. En los siguientes gráficos se muestra a detalle el número de participantes por sexo y estado:

### UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS PARTICIPANTES

	ESTADO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	Coahuila	719	353	1072
2	Ciudad de México	349	507	856
3	Jalisco	319	127	446
4	Nuevo León	30	78	108
5	Chihuahua	35	66	101
6	Guerrero	45	38	83
7	San Luis Potosí	20	49	69
8	Puebla	28	28	56
9	Estado de México	19	36	55
10	Michoacán	16	32	48
11	Oaxaca	18	28	46
12	Durango	28	14	42
13	Hidalgo	17	16	33
14	Querétaro	12	20	32
15	Veracruz	15	9	24
16	Sonora	14	7	21
17	Campeche	9	12	21
18	Baja California	7	11	18
19	Tabasco	9	5	14
20	Yucatán	7	4	11
21	Morelos	8	2	10
22	Guanajuato	4	5	9
23	Aguascalientes	2	4	6
24	Chiapas	3	2	5
25	Sinaloa	1	4	5
26	Tlaxcala	2	1	3
27	Quintana Roo	1	1	2
28	Baja California Sur	2	0	2
29	Nayarit	2	0	2
30	Colima	1	0	1
	<b>TOTAL:</b>	<b>1742</b>	<b>1459</b>	<b>3201</b>

Este instrumento se aplicó a funcionarios públicos de las siguientes dependencias, contando con mayor participación de las dependencias federales:

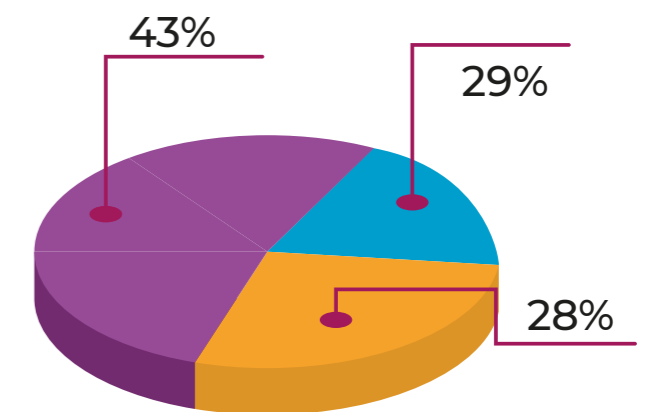
### Participantes por dependencia



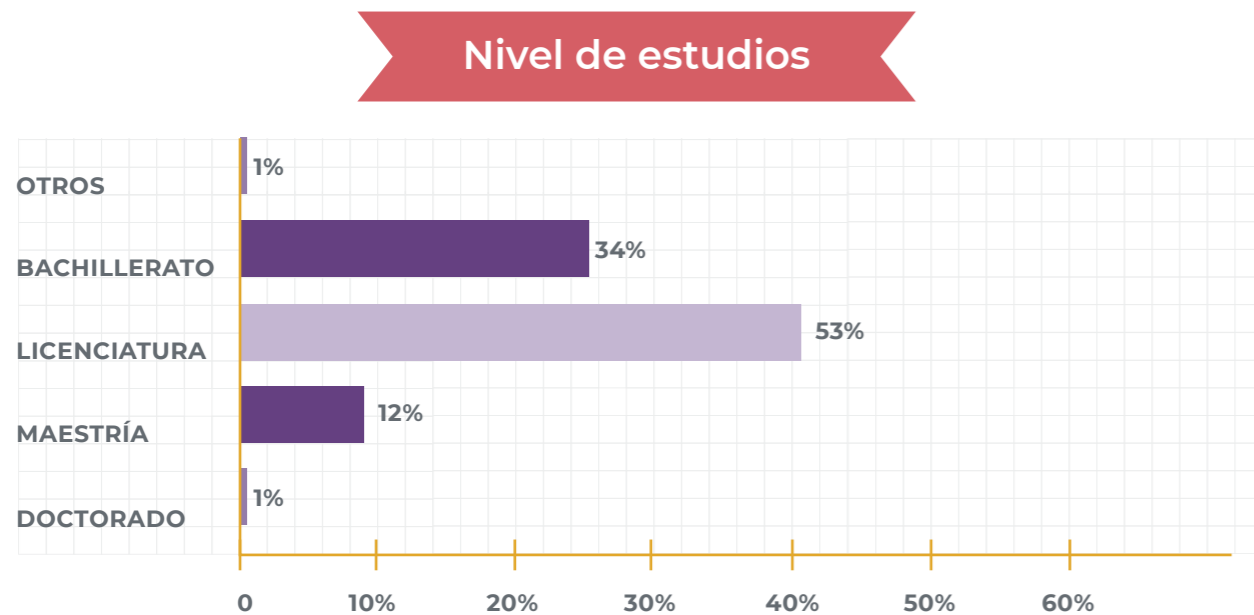
Por otro lado, se identificó que las y los participantes desempeñan principalmente actividades administrativas y sustantivas:

### Tipo de funciones

- Administrativas
- Sustantivas
- Ambas

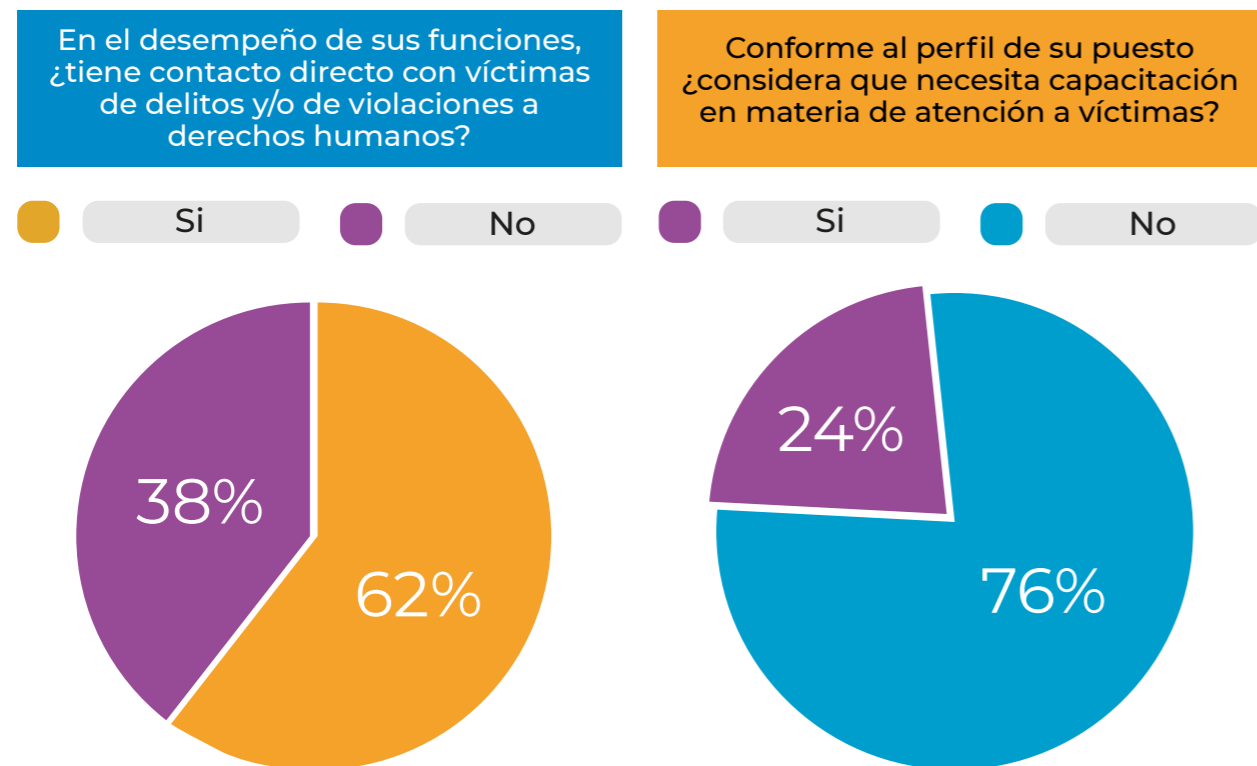


Respecto al nivel de estudios, el 53% cuenta estudios de licenciatura, tal como se muestra a continuación:

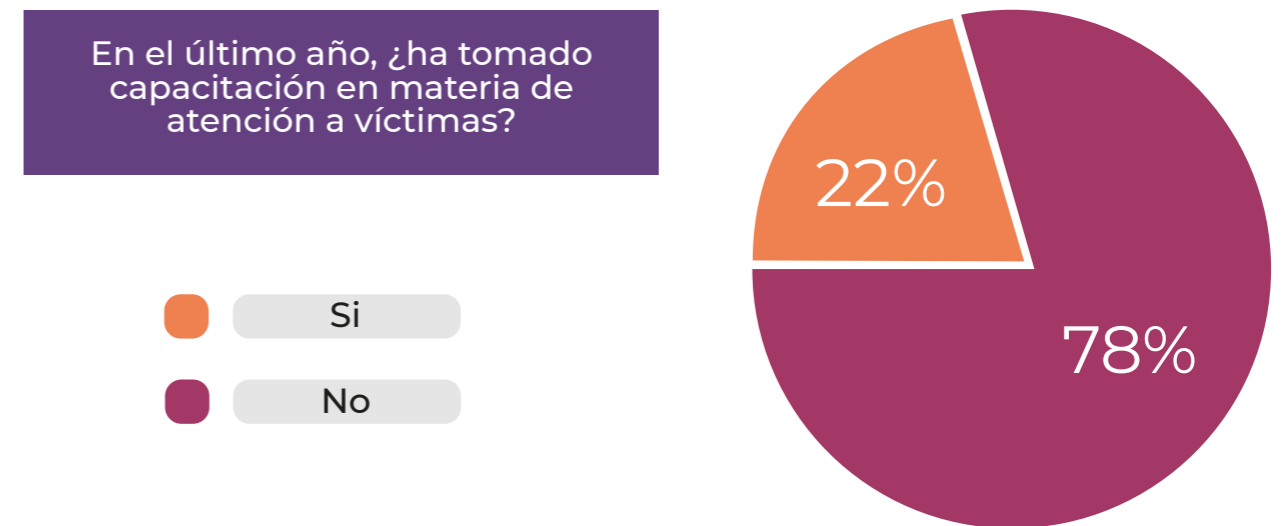


Una de las preguntas tuvo como finalidad identificar si las y los participantes brindan atención directa a las víctimas de delitos y violaciones graves a sus derechos humanos:

Asimismo, se les preguntó si requieren capacitación en temas de atención a víctimas conforme a la LGV:

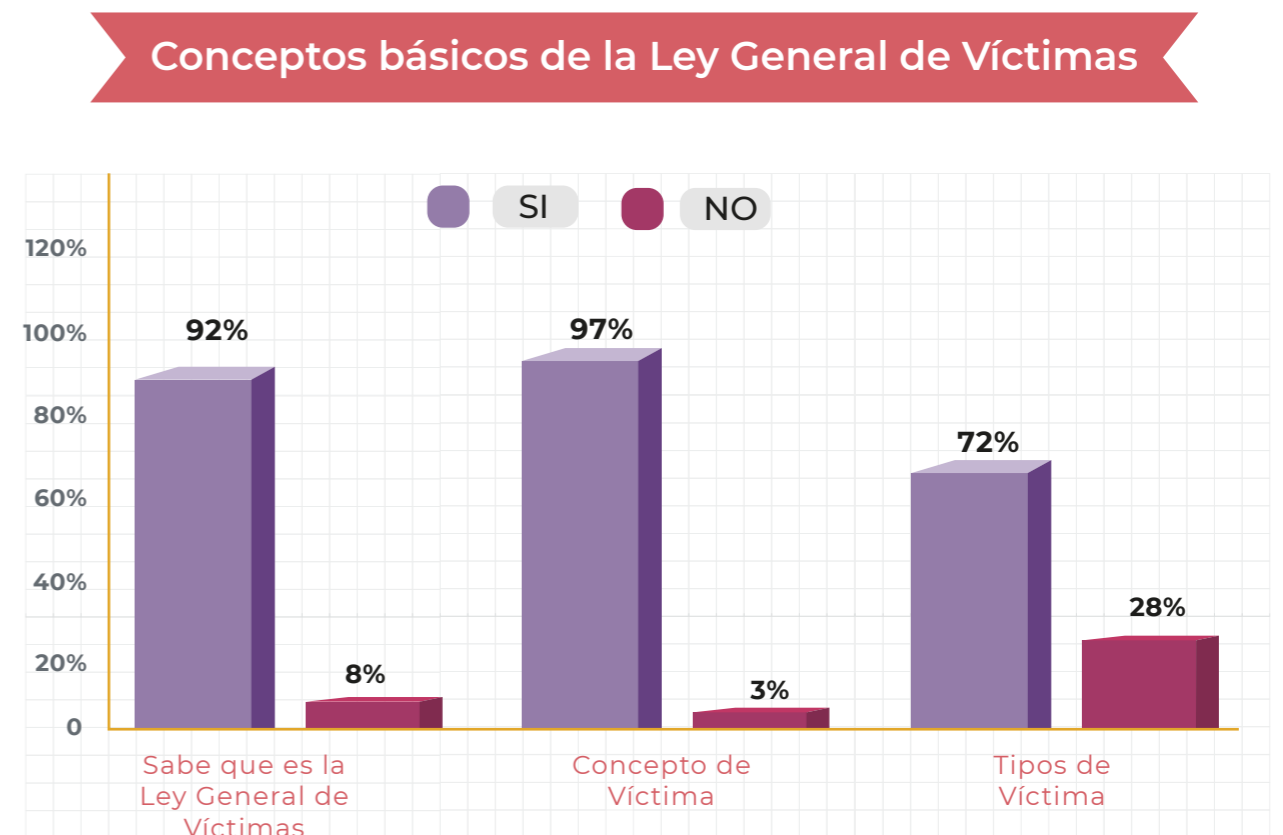


Finalmente, se preguntó si durante el último año tomaron cursos en materia de derechos humanos y atención a víctimas, y se identificó que el 78% no tuvo procesos de formación continua en estos temas.



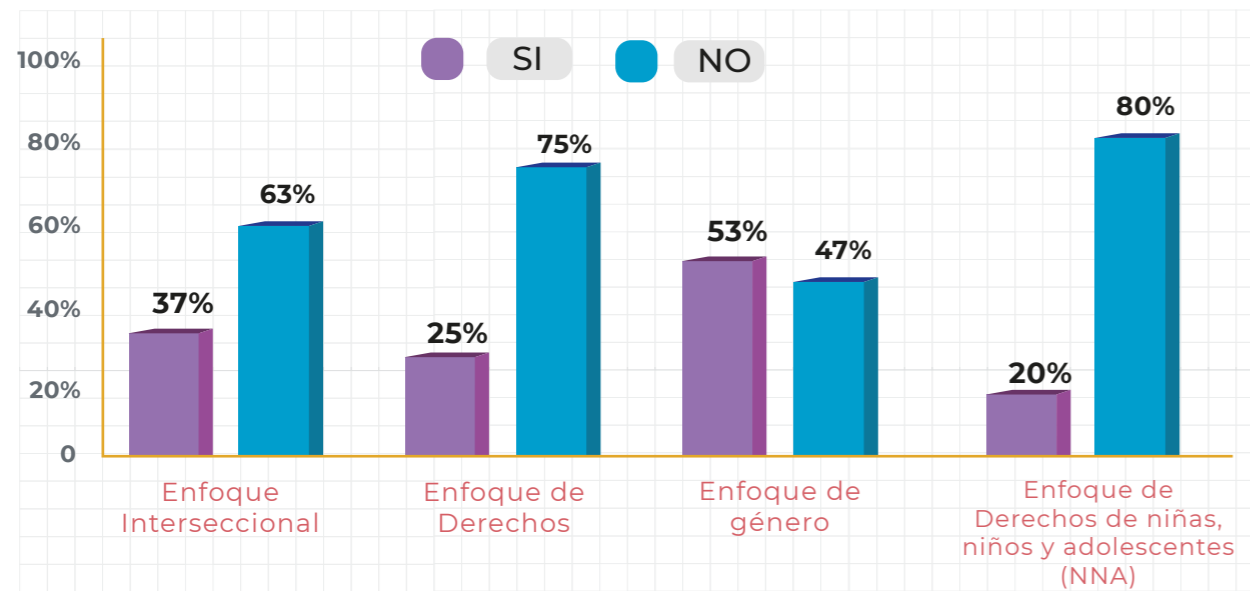
## 2. Conocimientos de las y los participantes

Respecto a los conocimientos básicos de la Ley General de Víctimas, el 92% de las y los participantes sabe que esta Ley reconoce y garantiza los derechos de las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos, el 97% identifica el concepto de víctima; y el 72% acertó en los tipos de víctimas que señala la Ley.



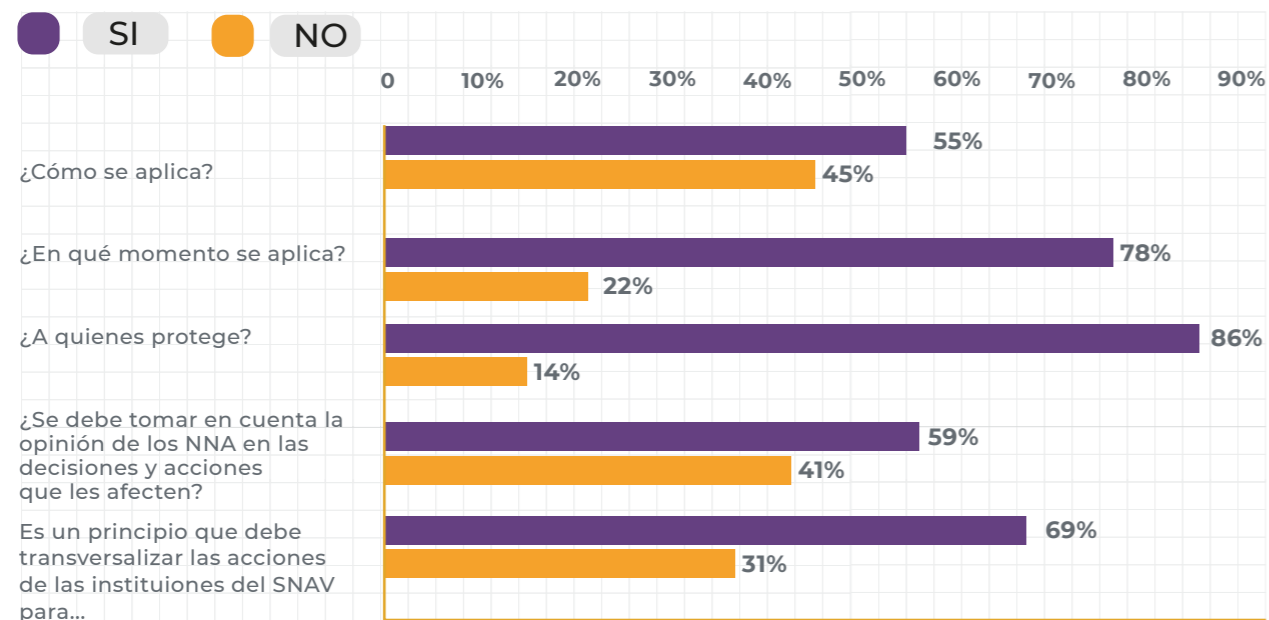
En relación con los enfoques de atención a víctimas, se obtuvo como resultado que en promedio el 34% de las y los participantes tiene conocimiento del concepto y aplicación de los enfoques interseccional, de derechos, de género y de derechos de niñas, niños y adolescentes (NNA).

### Enfoques de atención a víctimas



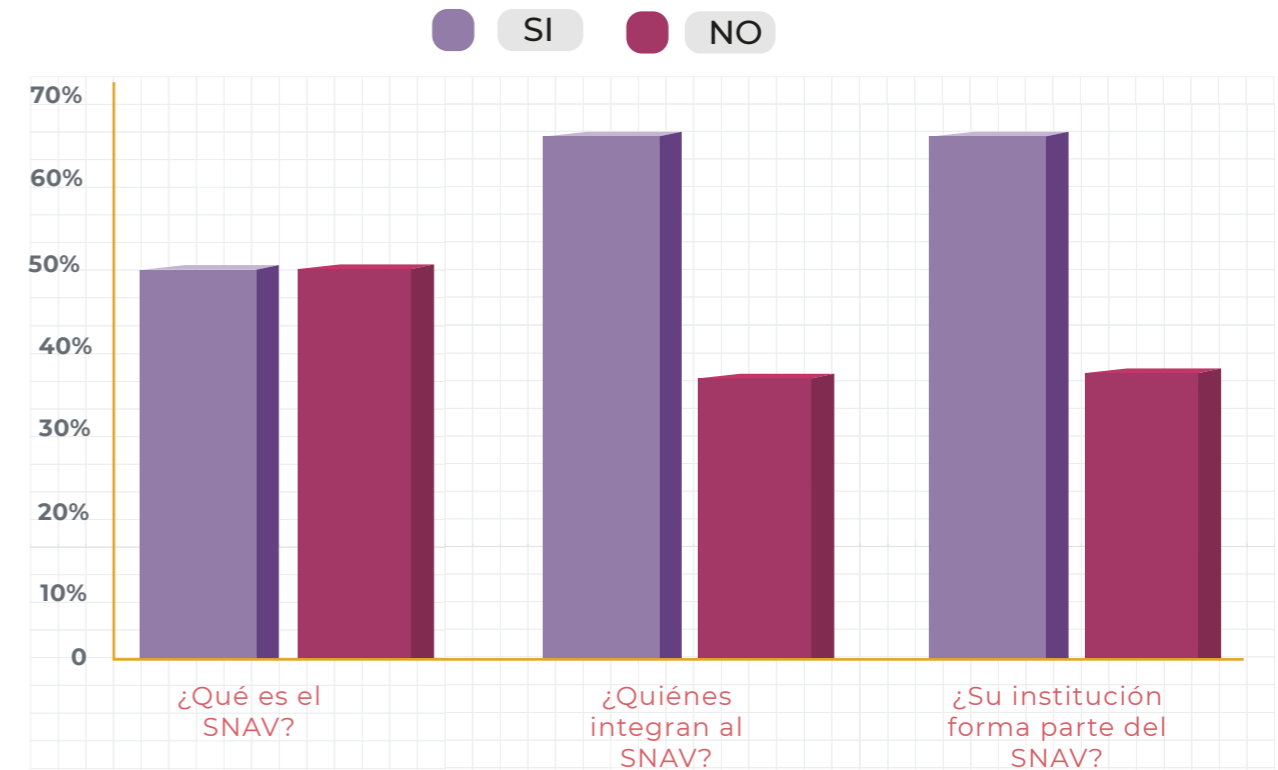
Sobre el principio rector “Interés Superior de la Niñez” se obtuvieron los siguientes resultados:

### Interes Superior de la Niñez



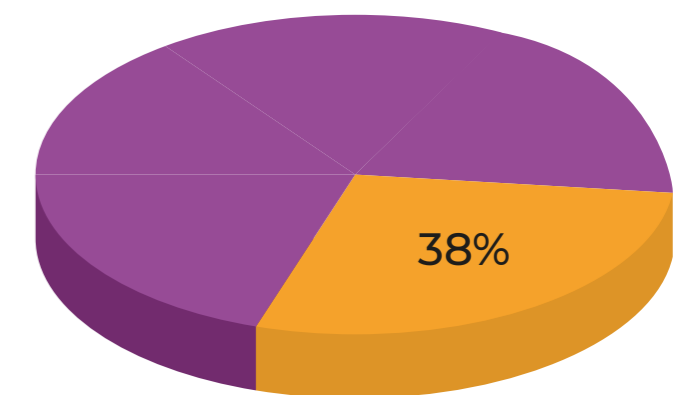
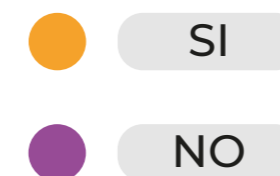
Acerca del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, el 50% de las y los participantes conoce que es el SNAV y el 64% identifica a las instituciones que lo integran, asimismo, ese mismo universo reconoce a la dependencia a la que pertenece como parte de este.

### Conocimiento del Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV)



Respecto al perfil institucional de CEAV, se observa que únicamente el 38% de las y los participantes tiene conocimiento sobre esto.

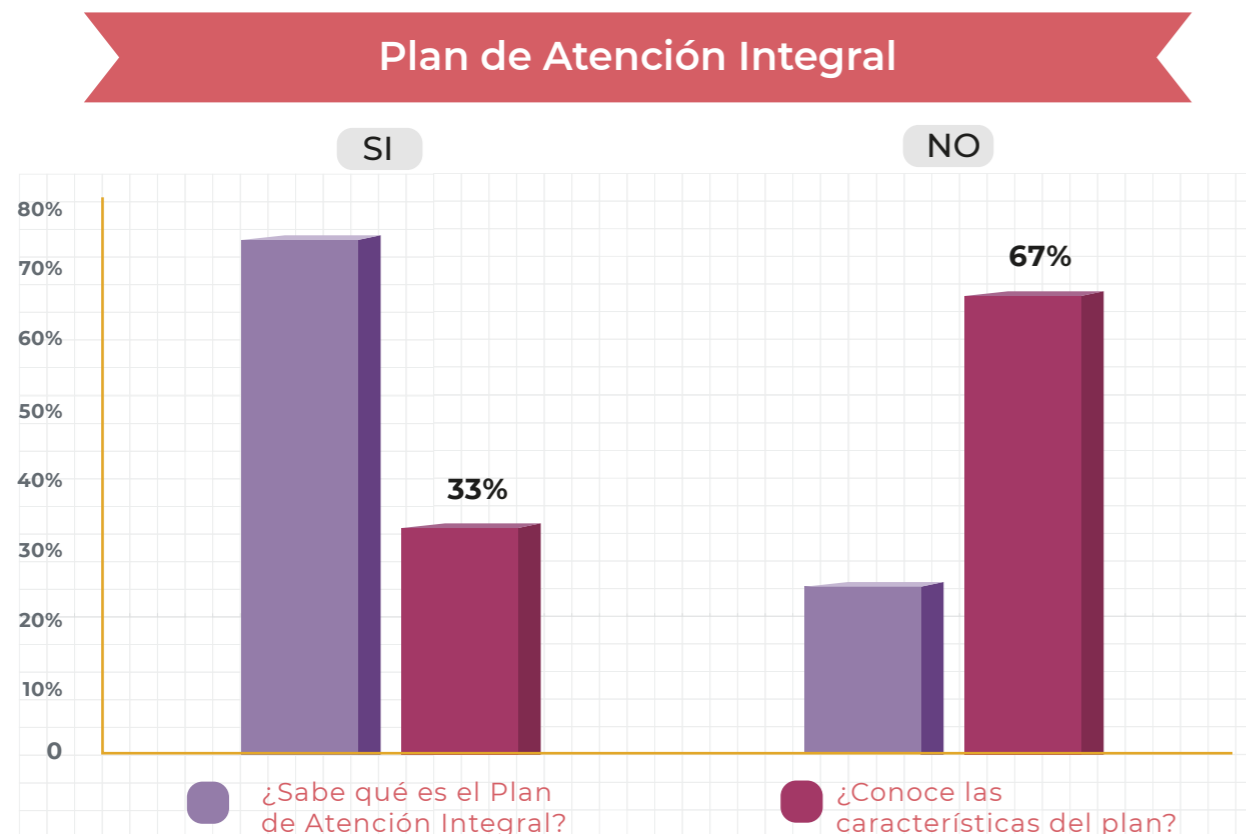
### ¿Qué es y cuáles son las atribuciones de la CEAV?



Así mismo, se les cuestionó si conforme a LGV, la CEAV puede ayudar, atender, asistir y, en su caso, cubrir una compensación subsidiaria, en aquellos casos de víctimas de delitos del fuero común o de violaciones a derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal o municipal, cuando el Ministerio Público de la Federación o la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, ejerzan su facultad de atracción en el ámbito de sus competencias; y las circunstancias del caso lo justifiquen, por estar involucradas autoridades de diversas entidades federativas, o cuando aquél posea trascendencia nacional por cualquier otro motivo; a lo que el 41% contestó acertadamente.

Por otra parte, para identificar el grado de conocimientos de las y los participantes respecto a las medidas de atención a víctimas, se integraron algunos reactivos referentes a este tema, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

- ◆ El 76% de las y los participantes reconoce al Plan de Atención Integral como el instrumento que planifica de manera ordenada las acciones y gestiones de respuesta integral a las necesidades detectadas de la víctima y solo el 33% conoce las principales características que debe tener el Plan.



- ◆ El 56% de los encuestados sabe que el Acompañamiento Integral es la especialización durante todo el proceso institucional para que las víctimas tengan acceso a las medidas de ayuda, asistencia y reparación integral.

- ◆ El 58% comprende que, para brindar las medidas de ayuda inmediata, las instituciones hospitalarias públicas federales, estatales y municipales deberán exigir a las víctimas la calidad de víctima emitida por alguna autoridad competente.
- ◆ El 64% reconoce como medidas de rehabilitación la atención médica, psicológica y psiquiátrica especializadas; incorporación a programas sociales especializados y capacitación laboral.
- ◆ El 54% tiene conocimiento de que toda autoridad federal, estatal o municipal que tenga contacto directo con la víctima se encuentra obligada a recibir la declaración de la víctima y hacerla constar mediante el llenado del formato único de declaración.
- ◆ El 68% de las y los participantes desconoce que, para inscribir a una víctima en el Registro Nacional de Víctimas, se requiere el formato único de declaración, identificación oficial y el reconocimiento de la calidad de víctima.

En lo que se refiere a la atención de niñas, niños y adolescentes, el 63% conoce las disposiciones normativas e instancias competentes para su atención; el 73% desconoce que cuando se trate de una niña, niño o adolescente migrante se le debe canalizar al Centro de Asistencia Social del DIF.

Por otro lado, el 70% de los funcionarios públicos, sabe que en la atención a víctimas se deben dirigir de conformidad con su identidad sexo-genérica, es decir, se les debe llamar por su nombre y género con el que se identifiquen.

El 79% de las y los participantes tienen conocimiento de que en los servicios que brindan las instituciones del SNAV se debe tomar en cuenta si la víctima pertenece a un grupo históricamente vulnerable, sus características y necesidades especiales, particularmente tratándose de personas indígenas y personas en situación de migración.

El 64% reconoce que es obligación del Estado garantizar a las personas indígenas el acceso a un intérprete para que logren comprender los hechos que se encuentran viviendo.

El 60% distingue que el derecho a una vida libre de violencia, a tener una identidad, al juego, presunción de minoría de edad, no devolución y el acceso a una información adecuada, a la educación, respeto a la identidad sexo-genérica, reunificación familiar, de participación, protección de la vida privada; Son derechos que la legislación nacional e internacional reconoce a Niñas, Niños y Adolescentes., asimismo, el 85% sabe que si a su institución llega un NNA y detecta que se encuentra en situación de violencia se debe notificar a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes para garantizar su protección.

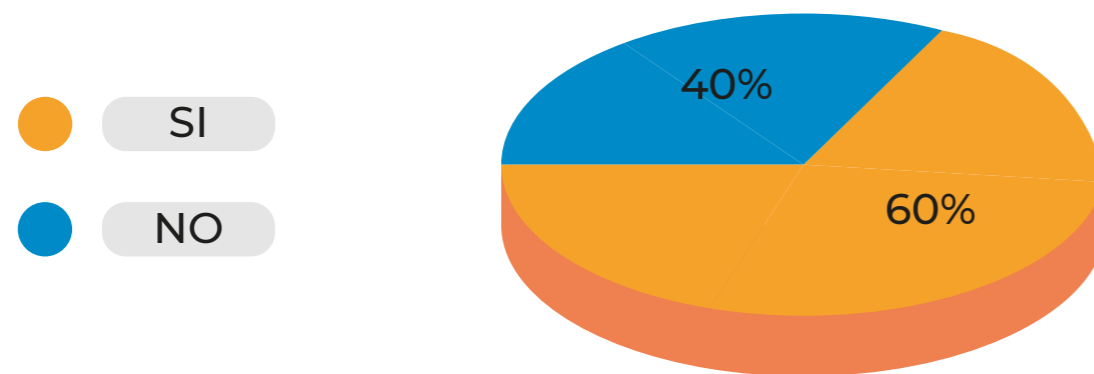
Por otra parte, el 65% identifica que si a su dependencia se presenta una persona en situación de víctima y durante la entrevista comienza a llorar y a mostrar signos físicos de alteración emocional, se le deben proporcionar Primeros

Auxilios Psicológicos; igualmente, en caso de que durante su intervención la víctima presente una crisis convulsiva, el 81% de los funcionarios sabe que deben mantener la calma, evitar que la víctima se golpee, colocarla de costado y solicitar el apoyo de una ambulancia.

De igual manera, el 51% de los funcionarios reconoce que son los servicios de emergencia médica conforme a la Ley General de Víctimas.

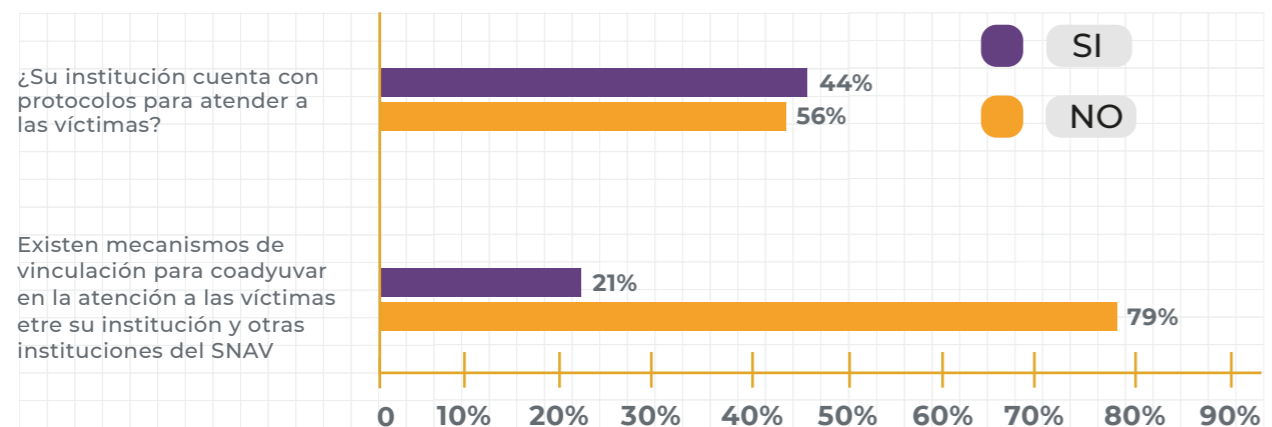
Conforme a lo anterior, se concluye que en promedio el 60% de las y los participantes en este diagnóstico, cuenta con los conocimientos necesarios sobre las Medidas de Atención a Víctimas establecidas en la Ley.

### Conocimientos sobre las Medidas de Atención a Víctimas



Finalmente, respecto a los protocolos y/o procedimientos para atender a las víctimas conforme a lo que establece la LGV, el 56% de las y los participantes desconoce si su institución cuenta con ellos y el 79% no identifica los mecanismos de vinculación para coadyuvar en la atención a las víctimas entre su institución y otras pertenecientes al SNAV.

### Protocolos de atención a víctimas



# CONCLUSIONES

Derivado de los resultados observados en el presente diagnóstico, se consideran los siguientes puntos como ejes para la elaboración del Programa Anual de Capacitación del Sistema Nacional de Atención a Víctimas 2021-2022:

1. La capacitación para las y los integrantes del SNAV deberá tener un marco común de formación, el cual contendrá conocimientos generales y uno especializado, mismo que se enfocará más en las atribuciones de las instituciones.
2. Será importante impulsar a través de la formación continua, el diseño de procesos o mecanismos para vincular a las instituciones del Sistema, con la finalidad de contar con una ruta en común sobre las acciones a implementar, de acuerdo con la LGV.
3. Respecto a los enfoques y principios transversales, y considerando que son uno de los elementos más relevantes a considerar en el ciclo de las políticas públicas y que las y los participantes cuentan con un nivel muy bajo de conocimiento sobre estos; deberá plantearse como un segundo nivel de formación.
4. Proponer a las instituciones que, dentro de sus cursos de inducción, incluyan las medidas de atención a víctimas, para que la rotación de personal no incida en el desconocimiento sobre estos temas.
5. Puntualizar dentro de los contenidos, las obligaciones que señala la Ley General de Víctimas para todas las instituciones del SNAV.





**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



**CEAV**  
COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS