



MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

ÍNDICE

- Considerandos
- 1. Introducción
- 2. Justificación
 - 2.1. Problemática y necesidades de las víctimas
 - 2.2. Necesidades detectadas por la CEAV
 - 2.3. Contexto nacional e internacional en cifras
 - 2.3.1. Víctimas en México
 - 2.3.2. Víctimas de violación de derechos humanos
 - 2.3.3. Datos internacionales en torno a la victimización
 - 2.4. Análisis de mejores prácticas
- 3. Marco conceptual
 - 3.1. Enfoques rectores
 - 3.1.1. Enfoque de derechos humanos
 - 3.1.2. Enfoque psicosocial
 - 3.1.3. Enfoque de género, diferencial y especializado
 - 3.2. Conceptos
 - 3.3. Acercamientos conceptuales a la reparación integral
 - 3.3.1. ¿Qué es la reparación integral?
 - 3.3.2. ¿Quiénes pueden acceder a la reparación integral?
 - 3.3.3. ¿Cómo se puede acceder a la reparación integral?
 - 3.3.4. Características de la reparación integral
 - 3.4. Principios en la reparación integral
 - 3.5. Medidas de reparación
 - 3.6. Diseño de la reparación integral
 - 3.6.1. ¿Qué hacer?
 - 3.7. Implementación de la reparación integral
 - 3.7.1. ¿Qué hacer?
 - 3.8. Reparación colectiva
- 4. Marco normativo
 - 4.1. Legislación nacional
 - 4.2. Instrumentos internacionales
- 5. Marco programático
- 6. Modelo Integral de Atención a Víctimas: procedimiento de atención, asistencia y protección a las víctimas
 - 6.1. Ayuda inmediata
 - 6.2. Medidas de asistencia
 - 6.3. Reparación integral
 - 6.4. Medidas de atención
 - 6.5. Incorporación de los enfoques en el Modelo
 - 6.5.1. Enfoque psicosocial
 - 6.5.2. Enfoque de género, especializado y diferencial
 - 6.5.3. Enfoque de derechos humanos
- 7. Áreas de la Comisión Ejecutiva a cargo de la atención, asistencia y protección a las víctimas
 - 7.1. Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto

- 7.1.1. Atención médica
- 7.1.2. Atención psicológica
- 7.1.3. Trabajo social
- 7.1.4. Orientación jurídica de primer contacto
- 7.1.5. Centro de Atención Telefónica (CAT)
- 7.2. Asesoría Jurídica Federal
- 7.3. Registro Nacional de Víctimas
- 7.4. Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE)
- 7.5. Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
8. Mecanismos de coordinación con autoridades obligadas e instituciones de asistencia pública
 - 8.1. Organigrama
 - 8.2. Ejes transversales para el éxito en la implementación
 - 8.3. Niveles de operación
 - 8.4. Acceso de las personas en situación de víctima al Modelo Integral de Atención
9. Bibliografía
10. Anexos¹
 - I. Modelo de Atención Integral en Salud.
 - II. Principios de la Ley General de Víctimas.
 - III. Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal.
 - IV. Protocolo de Emergencia o Ayuda Inmediata de las áreas de Trabajo Social y Psicología, de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto.
 - V. Protocolo de Emergencia o Ayuda Inmediata del área Médica.
 - VI. Protocolo de Atención Telefónica.
 - VII. Formato de atención médica (primera vez).
 - VIII. Formato de atención médica (subsecuente).
 - IX. Formato de alta médica.
 - X. Carta de consentimiento.
 - XI. Procedimiento de Reconocimiento de la Calidad de Víctima e Ingreso al Registro
 - XII. Procedimiento de Acceso a las Medidas de Ayuda Inmediata.
 - XIII. Procedimiento de Acceso a los Recursos del Fondo por Compensación para Víctimas de Delitos de carácter federal.
 - XIV. Procedimiento Acceso a los Recursos del Fondo por Compensación Subsidiaria para Víctimas de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales.
 - XV. Procedimientos del Registro Nacional de Víctimas.
 - XVI. Lineamientos para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.
 - XVII. Acuerdo por el que se da a conocer la delegación de la facultad que se menciona en el director general del Registro Nacional de Víctimas [relativo al

¹ Los anexos XXI. NOM 046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2009, consultable en http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5087256&fecha=16/04/2009, y XXII. NOM 010-SSA2-2010 Para la prevención y el control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de noviembre de 2010, consultable en http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5166864&fecha=10/11/2010, no se incluyen en esta versión.

Acuerdo del Pleno por el que se emiten los Lineamientos de declaratoria de reconocimiento de la calidad de víctima].

- XVIII. De la conclusión de los servicios de atención, asistencia y protección a las víctimas.
- XIX. Requisitos del documento para continuar con el servicio de Asesoría Jurídica.
- XX. Medidas cautelares y supuestos de riesgo inminente.
- XXI. NOM 046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- XXII. NOM 010-SSA2-2010 Para la prevención y el control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.

Directorio

Equipo técnico, diseño, investigación y colaboradores



EL PLENO de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con fundamento en los artículos 1 y 20, apartado C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 8, 26, 28, 32 y 88 de la Ley General de Víctimas, y 6, 7 y 8 del Reglamento de la Ley General de Víctimas, y

CONSIDERANDO

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

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala, asimismo, en su artículo 20, apartado C, los derechos de la persona en situación de víctima a recibir asesoría jurídica, a coadyuvar con el Ministerio Público, a recibir atención médica y psicológica de urgencia, a que se le repare el daño, al resguardo de su identidad y otros datos personales en casos específicos, a solicitar medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos y a impugnar ante la autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público;

Que la Resolución 40/34 de 29 de noviembre de 1985 aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, relativa a la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder, **establece que** “las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional”;

Que la Resolución 60/147 de 16 de diciembre de 2005, relativa a los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones, aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, **determina que** “al adoptar un enfoque orientado a las víctimas, la comunidad internacional afirma su solidaridad humana con las víctimas de violaciones del derecho internacional, incluidas las violaciones de las normas internacionales de derechos humanos”, **por ello, “las víctimas deben ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos, y han de adoptarse las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico y su intimidad”;**

Que la Ley General de Víctimas prevé que las personas en situación de víctimas recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida, de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante. Asimismo, establece que las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito, del hecho victimizante o de las violaciones a derechos humanos;

Que el Reglamento de la Ley General de Víctimas señala que el Modelo Integral de Atención a Víctimas es el instrumento emitido por el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a través del cual se establecen las instancias federales y los

procedimientos para la atención, asistencia y protección a las personas en situación de víctimas;

Que el Reglamento de la Ley General de Víctimas dispone que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas es la encargada de expedir el Modelo Integral de Atención a Víctimas;

Que el Plan Nacional de Desarrollo establece en su meta nacional “México en Paz”, garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación;

Que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en su compromiso con la sociedad mexicana, busca que las personas en situación de víctimas reciban atención integral, hecho que se traduce no solamente en redimensionar su posición como un sector en situación de vulnerabilidad, sino que también se garanticen y protejan sus derechos fundamentales, tal y como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los instrumentos internacionales;

Que por acuerdo del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, se expide el siguiente

MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Resultado de un estudio de mejores prácticas en modelos de atención a víctimas tanto nacionales como internacionales, y con fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Víctimas y el Reglamento de la Ley General de Víctimas, se presentan la definición e índice siguientes para el Modelo Integral de Atención a Víctimas:

El Modelo Integral de Atención a Víctimas es un conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización.

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) es el conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar ayuda inmediata, atención, asistencia, protección y reparación integral a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, así como impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización y la victimización secundaria. Dichos procedimientos, acciones y principios responden a las problemáticas y necesidades de las personas en situación de víctima con el propósito de salvaguardar su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

Este Modelo tiene como objetivo garantizar a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos el acceso a la verdad, a la justicia y a la reparación integral con un enfoque sistémico, psicosocial, de derechos humanos, de género, diferencial y especializado para la recuperación del proyecto de vida de la persona.

En términos de este Modelo se entiende que el proyecto de vida es “el potencial de realización personal de la víctima, considerando su vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones, que le permiten fijarse, razonablemente, determinadas expectativas y acceder a éstas”². El Modelo busca reconstruir el proyecto de vida, contribuir a la resiliencia de la persona y restablecer sus derechos humanos.

Para la operación del Modelo³ es necesario fortalecer las capacidades institucionales, los recursos humanos y los materiales que permitan cumplir con la prestación de los servicios, capacitar a los encargados de la atención a víctimas, desarrollar un manual de implementación del Modelo,⁴ administrar una plataforma tecnológica para el seguimiento de la ruta de atención a víctimas y coordinar la prestación de servicios de atención en el ámbito de las respectivas competencias de las dependencias y las entidades que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV).

Una efectiva implementación del MIAV requiere una coordinación de acciones interinstitucionales conforme a sus atribuciones y competencias, así como con organizaciones de la sociedad civil (OSC) que proporcionan atención a víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos.

Por lo expuesto, el MIAV ubica a la persona en situación de víctima en el centro de su operación y pretende contribuir al proceso de cambio de paradigma (de un enfoque criminológico hacia uno victimológico) en la cultura institucional de atención a víctimas.

El MIAV garantizará:

- Atención integral a la víctima con enfoques psicosocial, de derechos humanos, de género, diferencial y especializado.
- Prevención de la revictimización y la victimización secundaria.
- Monitoreo y seguimiento de la implementación del Modelo a través de las instituciones, la sociedad civil y las unidades responsables de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

² Corte Interamericana de Derechos Humanos, “Caso Loayza Tamayo vs. Perú”. Cumplimiento de Sentencia, Resolución del 17 de noviembre de 1999.

³ Se precisan en el apartado 8 del presente documento: Mecanismos de coordinación con autoridades obligadas e instituciones de asistencia pública.

⁴ Será elaborado por la CEAV y establecerá paso a paso la implementación del MIAV y de los mecanismos de monitoreo y seguimiento.

2. JUSTIFICACIÓN

2.1. Problemática y necesidades de las víctimas

Para la elaboración del presente Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) se realizó una investigación teórica y un diagnóstico con organizaciones de la sociedad civil, colectivos de víctimas, dependencias, organismos e instituciones sobre las necesidades de las víctimas, en ella destacan diversas obras de Irvin Waller, presidente de la Organización Internacional para la Asistencia a Víctimas, en Estados Unidos, y reelegido seis veces para la dirección de la Sociedad Mundial de Victimología. En su libro *Derechos para las víctimas de delito. Equilibrar la justicia* visibiliza la responsabilidad de los Estados sobre los insuficientes avances que han logrado respecto de este tema, así como la omisión de invertir en programas de compensación y apoyo para que las víctimas recuperen sus gastos y que **contengan servicios adecuados** “que reconozcan los sentimientos de las víctimas y sus allegados, y las apoyen en su lucha por mitigar sus sentimientos de pérdida, frustración e ira”⁵.

Irvin Waller, junto con otros científicos sociales, ha estudiado las problemáticas de las víctimas, entre las cuales se pueden encontrar que el procedimiento jurídico penal no está hecho para defender ni satisfacer las necesidades de las víctimas y sus familiares. No cuentan con acceso ni derechos para actuar y enfrentar su situación. Si las víctimas denuncian, son tratadas como un espectador sin derechos respecto de su propia experiencia. Se encuentran frente a una gran dificultad para recuperar su valor personal. Las víctimas tienen derechos obvios e inalienables que la mayoría de las veces no se aplican porque no se reconocen.

Por otro lado, existe la percepción de que los policías y jueces no tienen tiempo ni disposición para respetar leyes ni mucho menos los derechos de las víctimas. Existen encuestas que no demuestran la realidad del dolor y el sufrimiento debido a que no es un tema importante. Los recursos se dirigen con mayor frecuencia a programas de policías, procuración de justicia y prisiones (justicia para el delincuente) y menores recursos para hospitales y atención médica (justicia para la víctima).

Waller presenta una serie de problemáticas que afectan a las víctimas dentro de los sistemas gubernamentales, como la falta de capacitación y sensibilidad del cuerpo policiaco, la falta de información, apoyo o explicaciones sobre el proceso a seguir, la falta de sensibilidad por parte del personal médico que atiende, por ejemplo, a una víctima de violencia sexual; insuficientes refugios y albergues especializados que reciban a víctimas y que cuenten con las instalaciones adecuadas, falta de una institución que aminore el estrés y el impacto del proceso a niñas y niños, falta de difusión de los servicios que se otorgan a víctimas y el tipo de ayuda que se les puede brindar, entre otras.⁶

En los años setenta se identificaron y agruparon en tres categorías las necesidades que tienen las víctimas a lo largo del proceso que enfrentan: de recuperación emocional y psicológica; de información y de apoyo dentro de los sistemas, y de requerimientos tangibles y concretos. Adicionalmente, en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1985 se adoptó por todos los gobiernos, sin exclusión, la *Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder*, en la que se

⁵ Waller, Irvin, *Derechos para las víctimas del delito. Equilibrar la justicia*, 1a. ed., trad. de Dubravka Suznjevic, México, INACIPE, 2013, p. 62.

⁶ *Ibidem*.

reconoce que los sistemas jurídicos se han enfocado únicamente en el delincuente y que los delitos sí perjudican a las víctimas en otras esferas distintas a la patrimonial.

En 1999 la ONU adoptó la *Guía para los diseñadores de políticas sobre la aplicación de la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder*, diseñada para el uso de legisladores en las áreas de justicia, seguridad pública, bienestar social, salud y gobierno local. Presenta estándares para que las jurisdicciones evalúen sus propios procedimientos y determinen qué otros cambios deben aplicar para equilibrar la justicia. Posteriormente, en 2005 un grupo de 14 expertos se reunió en los Países Bajos para examinar si los gobiernos habían llegado a un consenso sobre las medidas necesarias de atención a víctimas que deben observar, lo que llevó a establecer las necesidades mencionadas en párrafos anteriores como derechos inalienables de las víctimas.

En conclusión, se desprenden, de manera general, las siguientes necesidades que los gobiernos deben atender sin dilación: las víctimas requieren que los sistemas de seguridad y justicia penal den respuesta en lugar de agravar sus problemas, recibir la información adecuada para la correcta canalización y seguimiento del proceso, así como apoyo emocional en primer contacto; asistencia para tener acceso a servicios, atención de las autoridades del orden público respecto de sus necesidades fundamentales, garantizar el acceso a los servicios de atención a todas las víctimas, crear fondos para prevención y garantizar la atención médica a las víctimas, todos los anteriores de forma gratuita e independientemente de que denuncien.

Hay otras acciones para complementar la atención que van dirigidas a las personas que atienden a las víctimas, como brindar capacitación a los cuerpos policiales, ofrecer capacitación e información para atención de primer contacto con víctimas del delito, procurar las condiciones para que brinden apoyo a las víctimas en estado de crisis, garantizar directrices o estándares que puedan seguir los policías que les ayuden para equilibrar las necesidades de la víctima y proporcionarle información confiable y válida sobre las medidas de prevención de la victimización, entre otras.⁷

En el siguiente cuadro se sintetizan las necesidades mencionadas así como los derechos fundamentales de las víctimas reconocidos en diversas convenciones y trabajos de distintos autores y gobiernos, se incluye también su vinculación con la Ley General de Víctimas y su Reglamento.

Cuadro 1. Necesidades fundamentales para las víctimas del delito, posibles soluciones y derechos

Necesidades fundamentales de las víctimas	Derechos de las víctimas	Vinculación con la Ley General de Víctimas y su Reglamento	
		Ley General de Víctimas	Reglamento de la LGV
Apoyo			
i. Reconocimiento y apoyo emocional.	Derecho al reconocimiento de víctimas.	Arts. 1, 4 y 6.	

⁷ Ibidem.

ii. Información sobre justicia penal, el caso, los servicios y los progresos personales.	Derecho a la información.	Arts. 7, fracciones III, VII, IX, X y XII; 12, fracción I y 18 al 25.	Arts. 51 y 56.
iii. Asistencia para obtener acceso a servicios prácticos, médicos y sociales.	Derecho a la asistencia: remisión por la policía, a corto y mediano plazo, y asistencia especial debido a la edad, género, discapacidad, etnia.	Arts. 7, fracción VI; 9, 44 y 54.	Arts. 6, 9, 10 y 11.
Justicia			
iv. Ayuda para pagar las cuentas generadas por la victimización.	Derecho a la reparación: indemnización por parte del delinciente, justicia restaurativa respecto a los derechos de las víctimas y compensación por parte del Estado.	Arts. 7, fracción II; 12, fracción II; 26 y 27.	Arts. 72, 76, 78, 82 y 88.
v. Seguridad personal y protección de los acusados.	Derecho a estar protegida del acusado (víctimas, testigos y peritos).	Arts. 7, fracciones IV y VIII; 12, fracción X.	
vi. Opción de tener voz en el ámbito de la justicia.	Derecho a la participación y representación (acceso a la justicia y trato justo).	Arts. 7, fracción XXV, XXII y XXVIII; 11 y 12.	Arts. 51, 56 y 60.
Buen gobierno			
vii. Mejor seguridad pública.	Derecho a medidas efectivas para reducir la victimización.	Arts. 7, fracción XIX; 74 a 78.	
viii. Instrumentación.	Derecho a la aplicación (cumplimiento).	Art. 73.	

Fuente: Elaboración propia con base en Waller, Irvin, *op. cit.*, LGV y Reglamento de la LGV.

La problemática planteada en la obra referida es que “los gobiernos dejan a las víctimas al margen de las políticas de justicia penal y sistemas de servicios sociales [...] cuando se trata de palabras los estados han sido pródigos en su uso, se necesita mucho más que mencionarlo (palabras vacías)”⁸, esto debido a que, 25 años después⁹ de que se adoptara la *Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder*, la brecha entre estos principios de justicia y la manera en que las víctimas son tratadas en realidad es muy amplia.

En su libro *Repairing the Harm: Victims and Restorative Justice*, los autores Heather Strang y Lawrence W. Sherman establecen que las necesidades de las víctimas no sólo se acotan a su participación en el sistema de justicia penal; sin embargo, algunos de los aspectos más importantes son mejores servicios para las víctimas en los tribunales, asesoría, acompañamiento, compensación y restauración. Strang y Sherman definen de

⁸ *Ibidem*, p. 71.

⁹ La referencia es respecto de la primera edición del libro en 2011.

manera amplia el concepto de justicia restaurativa como la reparación del daño causado a la víctima, la cual incluye compensación, garantías de no repetición, acompañamiento médico y psicológico y acceso a la verdad de los hechos, y destacan la importancia de su aplicación desde el enfoque de las víctimas más allá del marco jurídico procesal, entendido como la aplicación de la pena al delincuente. La justicia restaurativa debe incorporar el acompañamiento médico y psicológico necesario que atienda el dolor y el sufrimiento experimentado por la víctima. No se debe reducir la reparación del daño a una cuestión económica. Para las víctimas es más importante la justicia restaurativa que la propia pena. La propuesta de estos autores es cambiar el modelo tradicional por un modelo de justicia restaurativa.¹⁰

De igual forma, la Oficina para las Víctimas de Delitos del Departamento de Justicia de Estados Unidos de América, por medio de la Asociación Internacional de Jefes de Policía, emitió en 2003 el documento *Enhancing Law Enforcement Response to Victims: A 21st Century Strategy*, e identificó siete necesidades críticas de las víctimas: seguridad y asistencia para evitar la revictimización; asistencia para permitir la participación en el proceso del sistema de justicia y servicios a las víctimas; información sobre el proceso judicial y de los servicios a las víctimas; acceso visto como la oportunidad de participar en el proceso del sistema judicial y obtener información y servicios; continuidad dentro del sistema de justicia criminal y las instituciones que proveen servicios a víctimas (se deben coordinar para asegurarse que la víctima reciba el soporte y la información pertinente), voz en el proceso y justicia entendida como recibir el apoyo necesario.¹¹

Para lograr lo anterior proponen que las instituciones de gobierno trabajen en conjunto con las diversas instancias dedicadas al tema de víctimas, difundan la información sobre el acceso a servicios y medidas de atención para las víctimas, mejorar la percepción de la comunidad sobre el sistema judicial y la ley, implementar investigaciones y dar seguimiento a las mismas, minimizar el riesgo a la revictimización y mejorar la colaboración entre la ley y las instituciones de servicios para las víctimas, entre otras. Finalmente, recomiendan seguir cuatro pasos para poder generar rendimiento en los programas: recolectar información de áreas de justicia, seguridad pública, bienestar social y de salud como línea de partida la respuesta de las víctima; definir metas para la respuesta de las víctimas derivadas de la información recolectada; establecer enlaces entre las metas y determinar recursos, estrategias y enfoques esperados en el corto y largo plazo y, finalmente, analizar las tendencias y hacer correcciones en el mediano plazo de las necesidades para mejorar los resultados.

2.2. Necesidades detectadas por la CEAV

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas tiene por mandato de Ley la atribución y obligación de elaborar anualmente el Proyecto del Programa de Atención Integral a Víctimas (PAIV) (LGV, art. 88, fracción III), con el objeto de crear, reorientar, dirigir, planear, coordinar, ejecutar y supervisar las políticas públicas en materia de atención a víctimas.

Bajo ese mandato, la CEAV realizó cinco foros regionales, en Culiacán, Monterrey, Morelia, Cuernavaca y Boca del Río, y uno en el Distrito Federal, donde los representantes de la sociedad civil presentaron sus propuestas. De igual forma, se diseñó un “Formato para la

¹⁰ Sherman, Lawrence y Strang, Heather, *Repairing the Harm: Victims and Restorative Justice*, Estados Unidos, 2003.

¹¹ Waller, Irvin, *op. cit.*

detección de necesidades en materia de atención a víctimas” y se solicitó a 243 instituciones, entidades y organismos públicos relacionados con el SNAV que lo contestaran. El tercer ejercicio consistió en un cuestionario disponible en la página web de la CEAV dirigido a la población en general que quisiera aportar su experiencia y propuestas. Finalmente, la CEAV realizó una entrevista a académicas(os), servidores(as) públicos(as) y representantes de la sociedad civil con el objetivo de obtener información de expertos en la temática.

Este procedimiento permitió integrar la información necesaria para diagnosticar la situación actual de las víctimas en el país, señalar su problemática y establecer, a partir de la misma, los objetivos, las estrategias y las líneas de acción necesarios para reducirla. Este programa señala que el punto de partida de una política nacional de atención integral a víctimas requiere de un serio compromiso con ellas, un trato y una atención adecuada a sus necesidades, y reconocer que la victimización configura un proceso que comienza pero no se agota con el hecho victimizante, sino que puede continuar en caso de una indebida atención o respuesta por parte de las instituciones encargadas de atenderlas.

Para la elaboración del primer PAIV se establecieron cinco situaciones con las que se enfrentan las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos, sin que esto signifique que son las únicas:

- **Descoordinación entre las instancias involucradas en el Sistema Nacional de Atención a Víctimas para lograr su adecuado funcionamiento.**

Sobre este punto, el PAIV hace énfasis en que las acciones de coordinación interinstitucional entre las instancias que conforman el SNAV son insuficientes para garantizar los derechos de las víctimas, así como el hecho de que la duplicidad de funciones existente ocasiona confusión y obstaculiza el acceso a los derechos de las víctimas. Además, la falta de homogeneidad entre los programas de política pública y la legislación dificulta que se proporcione la misma calidad de atención para las víctimas. Actualmente no hay una participación incluyente de las OSC y de las víctimas en la elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas en materia de derechos humanos y atención a víctimas. La impresión general es que la ausencia de un enfoque de acceso pleno, adecuado y efectivo a la justicia de las víctimas se debe al desconocimiento de sus problemas, necesidades y, particularmente, del origen de las diversas situaciones por las que atraviesan.

- **Deficiente acceso, de manera integral, a una asistencia, atención, protección y reparación para las víctimas.**

Al respecto, el PAIV menciona que “la atención que reciben las víctimas en México no resuelve sus problemas y en ocasiones puede, incluso, empeorarlos, lo que provoca que la política pública en la materia no haya resultado oportuna ni adecuada”¹², así como la falta de un Modelo de atención integral, interinstitucional con enfoque psicosocial, de educación y asistencia social y con perspectiva de justicia restaurativa que contemple los estándares internacionales respectivos.

- **Desconfianza a las instituciones gubernamentales e incapacidad de los servidores públicos para la atención y acompañamiento a víctimas del delito o violaciones a sus derechos humanos.**

¹² Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, *Proyecto de Programa de Atención Integral a Víctimas 2014–2018, que se someterá al Sistema Nacional de Atención a Víctimas, que incluye el Programa Anual 2015 de conformidad con el art. 88, fracción III, de la Ley General de Víctimas*, México, 2014.

Uno de los resultados que arrojaron las distintas actividades para la elaboración del Proyecto de PAIV fue que “las razones para no denunciar son la desconfianza en la autoridad o en las instituciones, además del miedo a represalias y carencia de recursos económicos. De igual forma, la mayoría que sí denunciaron calificaron como ‘muy malo’ el trato que recibieron por parte de la autoridad,¹³ y en un 32 % de los casos, los resultados obtenidos después de denunciar no fueron satisfactorios, lo que atribuyeron a diversas circunstancias, tales como la falta de capacitación de las y los servidores públicos”¹⁴.

En este apartado resalta la responsabilidad de las autoridades de provocar revictimización, lo que se traduce en una carga más para las víctimas que les impide el acceso a medidas de protección, atención y reparación de manera integral. En este sentido se hizo notar, una vez más, que las procuradurías, fiscalías y las comisiones de derechos humanos divergen en sus criterios de atención a víctimas porque no existe un modelo único de atención legal, médica y psicosocial, a lo que se suma la ausencia de capacitación adecuada, sensibilización y difusión de los derechos de las víctimas, entre otras circunstancias. Todo esto genera actitudes y valores contrarios a los derechos humanos y a las perspectivas de género, infancia, discapacidad, pobreza y de pertenencia a pueblos y comunidades indígenas, lo que fomenta el maltrato, la discriminación y la exclusión de quienes son miembros de poblaciones, comunidades y grupos en situación de vulnerabilidad.

- **Falta de acceso de las víctimas a las medidas establecidas en la LGV que atiendan su situación de vulnerabilidad con enfoque diferenciado.**

Se hace referencia a los prejuicios, estigmas, discriminación y exclusión que viven las mujeres, las y los miembros de la población LGBTTTI, los pueblos y comunidades indígenas, las y los migrantes, las niñas, niños y adolescentes y las personas con discapacidad, entre otras manifestaciones identitarias, por parte de las autoridades. Las estrategias que se han llevado a cabo no son suficientes, coordinadas ni visibles, lo que no ha generado un cambio en su situación de vulnerabilidad, en la atención a estos grupos y, en la mayoría de los casos, les genera victimización secundaria.

- **Inadecuado acceso de las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos a las medidas de prevención, atención, asistencia y reparación.**

Este punto hace referencia al aumento de víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos en los últimos años, tal es el caso de las víctimas directas de homicidio, secuestro y extorsión de enero a julio de 2014 registradas en averiguaciones previas y carpetas de investigación iniciadas por los delitos de homicidio, las cuales suman 21 567 víctimas de homicidio culposo y doloso, 1186 víctimas de secuestros y 4109 víctimas de extorsiones.¹⁵ Entre 2001 y 2011 la delincuencia se incrementó en el fuero federal en un 83 %, ¹⁶ a consecuencia de ello el número de víctimas del delito aumentó de 17.8 millones a 22.5 millones entre

¹³ En una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a “muy bueno”, 2 a “bueno”, 3 a “regular”, 4 a “malo” y 5 a “muy malo”.

¹⁴ Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, *Proyecto de Programa... cit.*

¹⁵ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), *Informe de víctimas de homicidio, secuestro y extorsión 2014*, México, 2014.

¹⁶ Comisión Intersecretarial para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (CIPSV), *Bases del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia e Instalación de la Comisión Intersecretarial*, México, 2013.

2010 y 2013, lo que representa un incremento de más del 26 % en sólo cuatro años.¹⁷ Con respecto a las demandas de la sociedad civil, al referirse a los delitos en materia de violencia (feminicidios, familiar, sexual, trata y tráfico de personas), desplazamientos, desapariciones y desapariciones forzadas, tortura, violaciones a derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, señalan una serie de obstáculos a los que se enfrentan para acceder de manera integral a la atención especializada.

Lo anterior obliga a reconocer “la imperiosa necesidad de otorgar a las víctimas de delito y violaciones a sus derechos humanos una atención especializada que comprenda la reparación integral del daño [lo cual] conlleva a contextualizar la situación actual en materia de delincuencia y las exigencias por parte de la sociedad en ese sentido”¹⁸.

2.3. Contexto nacional e internacional en cifras

2.3.1. Víctimas en México

De acuerdo con la Encuesta de Victimización y Percepción 2014 realizada por el Instituto de Geografía, Estadística e Informática (INEGI), las víctimas de delito en México entre mujeres y hombres mayores de 18 años en 2013 fueron 22.5 millones, la tasa de crecimiento respecto a 2010 fue de 26 % de víctimas. Es decir, en 2013 por cada 100 000 habitantes existía una tasa de prevalencia¹⁹ delictiva de 28 244 víctimas.



Fuente: elaboración propia con datos de ENVIPE 2011-2014

2.3.2. Víctimas de violación de derechos humanos

El número de quejas por violación de derechos humanos en México ha incrementado de 12 534 en 2005 a 36 832 en 2012; la tasa de crecimiento en este periodo fue de 194 %. La mayor proporción de quejas se presentó en el rubro de homicidios violentos con 25.58 %, seguido de quejas en materia de seguridad pública con 19.42 %. Estas dos violaciones a

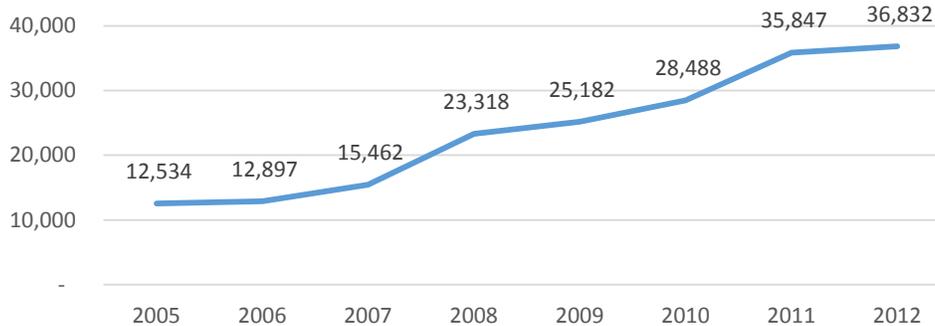
¹⁷ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)*, México, 2011-2014.

¹⁸ Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, *Proyecto de Programa... cit.*

¹⁹ La tasa de prevalencia se refiere al número de víctimas que existen por cada 100 000 habitantes.

derechos humanos están relacionadas con la falta de esclarecimiento de casos denunciados ante las autoridades públicas en México.

Total de quejas de violaciones a los derechos humanos ante la CNDH 2005-2012

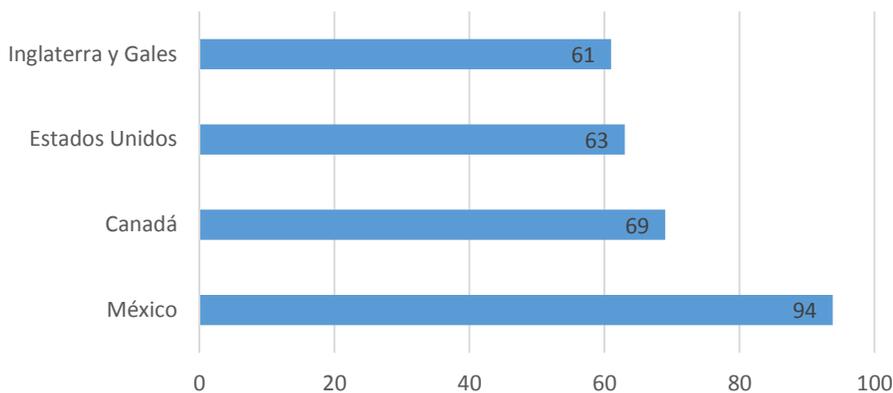


Fuente: elaboración propia con datos de la Agenda de la CNDH 2013.

2.3.3. Datos internacionales en torno a la victimización

México tiene una de las cifras negras²⁰ más alta en el mundo. En 2013 fue de 94 %, lo que nos indica la falta de denuncia y de confianza en las autoridades del país.

Cifra negra en distintos países 2013



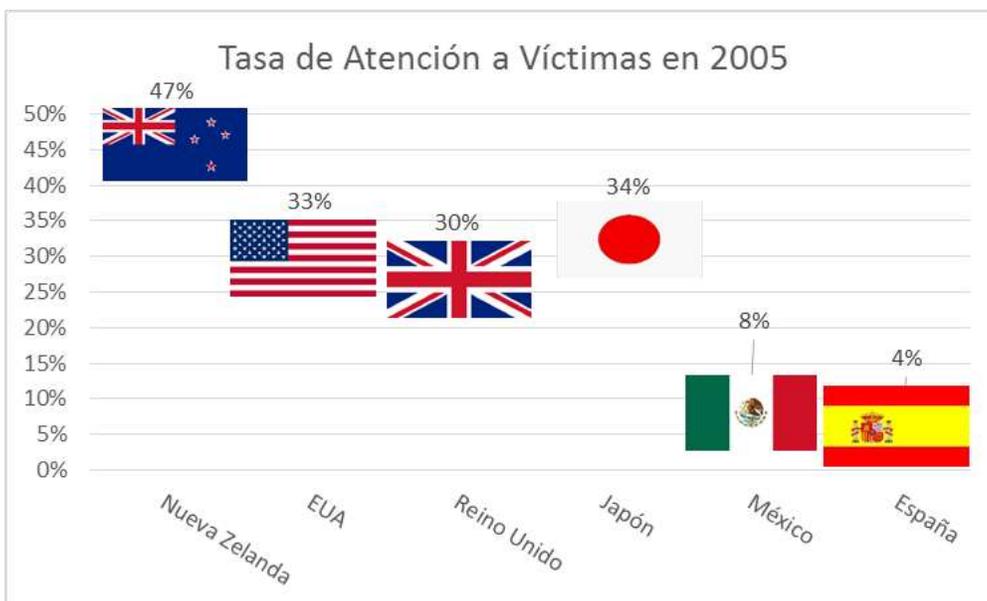
Fuente: elaboración propia con datos de la ENVIPE

Según la Encuesta Internacional sobre Criminalidad y Victimización de 2005,²¹ la tasa de atención²² a víctimas en México en el periodo de 2004 y 2005 fue de 8 %; el país que más alta tasa de atención tiene es Nueva Zelanda con 47 %.

²⁰ La cifra negra en la ENVIPE se calcula como la suma de los delitos no denunciados más los delitos denunciados sin averiguación previa, más los encuestados que no saben si el delito fue denunciado y los que no contestaron, entre el total de delitos cometidos.

²¹ Dijk, Jan Van et al, *Victimización en la Perspectiva Internacional*, Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad, México, 2008.

²² La tasa de atención es el porcentaje de víctimas que recibieron medidas de atención del total que indicaron que la necesitaron.



Fuente: elaboración propia con datos de Dijk, Jan Van et al, *op. cit.*

2.4. Análisis de mejores prácticas

Uno de los métodos de investigación complementarios más empleados actualmente para el diseño de políticas públicas es el análisis de políticas comparadas o *benchmarking*. Esto conlleva a la investigación a profundidad de las prácticas, las políticas y los programas que otros gobiernos llevan a cabo para solucionar problemas públicos similares. El objetivo de dicha metodología es identificar puntos de referencia en la creación de una solución adaptada al país en cuestión.

Tomando en cuenta lo anterior, a continuación se presentan las experiencias de casos exitosos internacionales así como las lecciones aprendidas de éstos que pueden ser útiles para fortalecer la atención integral a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos.

A continuación se analizan y describen las principales características de las acciones, programas, políticas públicas y/o programas que se llevan a cabo en:

- i. Colombia
- ii. Chile
- iii. Estados Unidos
- iv. Inglaterra
- v. Australia

País	Nombre del Modelo / Programa	Población objetivo	Principales logros	Lecciones para México
Colombia	MODELO INTERINSTITUCIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Diferentes tipos de víctimas del conflicto armado en	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Articulación interinstitucional. ✓ Coordinación y seguimiento a través de las mesas 	+ La ausencia de una línea de base de población objetivo ocasionó una sobredemanda con jornadas de atenciones cortas pero

		Colombia	<p>institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación de las víctimas en los procesos judiciales y administrativos. ✓ Reducción en los traslados para la atención integral a la víctima. ✓ Mayor claridad en los derechos de las víctimas. ✓ Mayor capacitación en operadores y funcionarios. ✓ Difusión de información a través de jornadas de atención en campo. 	<p>adecuadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> + La atención psicosocial se vio afectada por no garantizar condiciones de privacidad. + Algunas instituciones no cumplieron con las funciones acordadas por falta de directrices claras respecto de sus responsabilidades para la atención a víctimas. + El uso de recursos tecnológicos facilitó la atención a víctimas. + Garantizar la existencia de un sistema de seguimiento a los procesos de las víctimas. + Simplificar los formatos de caracterización de las víctimas para evitar una inversión excesiva de tiempo. + Diseñar mecanismos de vinculación y seguimiento claros y estandarizados a partir de herramientas tecnológicas. + Evitar que los procesos de vinculación y seguimiento estén asociados a relaciones personales entre los servidores públicos. + La atención no sólo implica restitución de derechos, sino reactivación civil y económica para la víctima. + Construir estrategias de atención diferenciada según el contexto. También se debe contar con una base de indicadores regionales.
--	--	----------	--	--

Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y AAIC SAS, *Informe de evaluación del Modelo Interinstitucional de Atención a Víctimas*, Colombia, 2011.

Conclusiones

Proporcionar los recursos humanos, económicos y tecnológicos adecuados a la demanda de la población objetivo tanto en calidad como en cantidad es esencial para los objetivos de un Modelo de atención integral. De igual modo, una correcta articulación

interinstitucional donde cada entidad tenga claras sus responsabilidades y formas de proceder abona a una coordinación que mejore la atención de la víctima.

País	Nombre del Modelo/ Programa	Población objetivo	Principales logros	Lecciones para México
Chile	INFORME FINAL DE EVALUACIÓN, PROGRAMAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN CHILE, AGOSTO, 2008.	Víctima de algún delito violento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uno de los principales logros fue la implementación de una <i>intervención reparatoria psicosocial</i> que marca un cambio de enfoque en términos cualitativos de la atención previa. ✓ Se evaluó positivamente la atención oportuna y contingente prestada en casos de <i>convulsión pública</i> a través del seguimiento de medios de amplia difusión. ✓ Se alcanzó un avance efectivo en los procesos judiciales gracias a la asesoría jurídica, acompañamiento judicial y representación de la víctima en las salidas alternativas o acuerdos reparatorios. 	<ul style="list-style-type: none"> + A pesar de una evaluación positiva en la calidad de atención generada por el Modelo, existe una falta de cobertura en materia de asistencia a víctimas de delito. + Existe una escasez de mecanismos de información a víctimas.

Fuente: Belmar, Christian (coord.), *Informe Final de Evaluación. Programas de Atención a Víctimas: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, Corporaciones de Asistencia Judicial; Unidad de Atención a Víctimas, Subsecretaría del Interior, y Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales, Policía de Investigaciones, Chile, 2008.*

Conclusiones

Implementar una atención integral no es suficiente por sí misma si no es accesible para una gran parte de la población victimizada.

País	Nombre del Modelo / Programa	Población objetivo	Principales logros	Lecciones para México
Estados Unidos	VICTIM'S CRIME COMPENSATION.	Víctimas de crimen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se logró alcanzar una cobertura en 50 estados ✓ Los fondos de compensación los ofrecen distintos niveles de instituciones: estatales, independientes, agencias de justicia penal, agencias de servicios humanos, organismos laborales, etcétera. ✓ Debido a la importancia del programa de compensación desde 1986 los fondos utilizados de compensación han incrementado en 400 % anualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> + Para evitar la subutilización de recursos se recomendó observar los factores que pueden ser determinantes en ciertos delitos, como los criterios de elección. + La media de compensación se encontraba por debajo de recuperar la totalidad de los gastos, por lo cual se sugirió generar mayor información referente a los distintos delitos que tienen acceso al fondo. + Se recomendó capacitación, difusión y apoyo para quienes atienden a víctimas con el fin de sensibilizarlos y hacerles ver que servir a la víctima es su misión. + Para incrementar los niveles de satisfacción, se recomendó mejorar el tiempo y la facilidad del proceso para los solicitantes, sin excluir a grupos minoritarios.

Fuente: Newmark, L. et al., *National Evaluation of State Victims of Crime Act Assistance and Compensation Programs: Trends and Strategies for the Future*, Estados Unidos, 2003.

Conclusiones

Existe una cobertura amplia tanto territorial como interinstitucional del programa, los recursos del fondo de compensación no los centraliza una institución, lo cual es útil para la optimización y no sobrecargar de trabajo a una instancia. Con la finalidad de no subutilizar recursos y optimizar los procesos de trabajo, las lecciones son las siguientes: capacitar al personal, difundir los delitos que son tomados como parte del programa de compensación y facilitar los procesos para que la víctima tenga acceso a ellos.

País	Nombre del Programa	Población objetivo	Principales logros	Lecciones para México
Inglaterra	VICTIM SUPPORT'S HOMICIDE SERVICE.	Víctimas de crimen de homicidio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 14 meses del programa se dio solución a la tercera parte de los casos de homicidio. ✓ La percepción de las personas en situación de víctimas usuarias del trato recibido fue extremadamente buena, consideran que les ayudó a mejorar su bienestar emocional y psicológico, aliviando el estrés y la ansiedad. ✓ Se tuvo una articulación positiva entre los proveedores de servicios y la policía. ✓ El personal que proporcionó los servicios se sintió satisfecho con su trabajo. 	<p>Para evitar la fatiga del exceso de trabajo por los proveedores de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Se sugirió capacitar a los trabajadores voluntarios. + Utilizar una plataforma en Internet donde la víctima pueda registrarse. + A partir de la capacitación, dejar en claro a quien atiende víctimas cuándo concluye su trabajo con la persona, tomando en cuenta los tiempos del programa. + Con la finalidad de incrementar la calidad en el servicio por parte de quienes atienden víctimas, se recomendó revisar la capacitación de los trabajadores, en especial respecto de satisfacción de las necesidades de las víctimas. + Cuando una persona en crisis no acepta algún servicio, se recomienda ofrecerlo más de una vez y darle seguimiento al caso. + Se recomendó hacer una mejor recopilación de datos para saber el impacto del programa.

Fuente: Tompinks Charlotte y Turley Caroline, *Early learning from Victim Support's Homicide Service, Ministry of Justice, Estados Unidos, 2012.*

Conclusiones

El apoyo interinstitucional entre la policía y el apoyo a víctimas es fundamental para resolver los casos. Asimismo, resulta importante la capacitación y hacer entender al proveedor de servicios la importancia de su trabajo para su satisfacción y optimización del mismo. Son relevantes también el uso de tecnología, la recopilación continua de datos y tener muy claro cuándo termina el proceso de una víctima.

País	Nombre del Programa	Población objetivo	Principales logros	Lecciones para México
Australia	VICTIM SUPPORT BY AUSTRALIAN FEDERAL POLICE.	Víctimas de crimen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la calidad del programa en 2007, el presupuesto aumentó para el apoyo a las víctimas. ✓ Se logró un programa de atención de víctimas con recursos federales a cargo de la policía. ✓ Se desarrolló un proyecto entre la policía y la comisión de delitos donde se reporta en conjunto el trabajo de las dos instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> + Se recomendó un curso de capacitación en línea para los proveedores de servicios. + Debido al enfoque diferencial, los folletos de información se elaboraron a partir de la opinión de distintos tipos de víctimas. + Se generó comunicación entre la policía y los ofertantes de servicios a las víctimas para generar sensibilización de las dos partes. + Se recomendó identificar las necesidades de las víctimas por tipo de delito, así como ampliar y mejorar los servicios que se les ofrecen incluyendo los delitos de poca frecuencia. + Se realizó una mesa de discusión entre la policía y la agencia de servicios a víctimas con la finalidad de intercambiar información específica y proponer formas para mejorar los servicios.

Fuente: McGregor, K. et al., *ACT victims of crime referral project: Final report*, Australia, Australian Institute of Criminology, 2013.

Conclusiones

La coordinación entre la policía y la institución encargada de la reparación a las víctimas es fundamental para la optimización de los programas, la sensibilización de la policía a partir de la capacitación en materia de víctimas mejora los servicios. La utilización de la tecnología con plataformas de capacitación es una opción para optimizar los procesos; la información de los distintos delitos es importante para que distintos tipos de víctimas puedan acceder al programa.

3. MARCO CONCEPTUAL

El presente marco conceptual es resultado de la revisión y análisis de mejores prácticas nacionales e internacionales, de bibliografía especializada y del marco jurídico nacional e internacional (tratados y convenciones) aplicable en la atención, asistencia y reparación integral a víctimas del delito y violaciones a derechos humanos.

El Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) debe cumplir con ciertas premisas, que algunos modelos en la literatura²³ han considerado indispensables para brindar atención a las víctimas:

- a) La reglamentación jurídica para el desarrollo del trabajo de atención a víctimas.
- b) La concertación social que reconozca la importancia de la atención a víctimas con el fin de establecer su participación, apoyo y disertación.
- c) Especialidad profesional en los agentes de atención, espacios físicos adecuados para la atención y manejo estandarizado para la recolección y manejo de la información.
- d) Comprender los impactos de los hechos victimizantes en la vida de las víctimas, la familia y la comunidad.
- e) Visibilizar el impacto de la impunidad y costos que tiene para la víctima acceder a la justicia en términos del desgaste personal, económico y social.

En esta tesitura es importante señalar que la Ley General de Víctimas (LGV) proporciona los fundamentos para el desarrollo del MIAV. Asimismo, el Reglamento de la LGV establece la definición y contenido de dicho Modelo, precisando que busca generar los procedimientos de atención, asistencia y protección tendentes a restablecer el proyecto de vida de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos.

Por ello, el MIAV buscará tener los siguientes alcances:

- Incorporar la perspectiva psicosocial de manera transversal en el Modelo; construyéndola desde actitudes de los servidores públicos, medidas organizativas, así como a través de herramientas para el trabajo de atención que garanticen el acompañamiento a las víctimas, empoderamiento y autonomía.
- Destacar las necesidades de las víctimas en los procesos, por lo cual es fundamental fortalecer los mecanismos de búsqueda de justicia, verdad y reparación para las víctimas.
- Entender a la persona en situación de víctima como un sujeto activo que cuenta con recursos y los pone en acción (empoderamiento).
- Comprender el impacto que tiene el hecho victimizante en los ámbitos personal, familiar, comunitario desde el contexto de la víctima.

3.1. Enfoques rectores

La LGV proporciona un enfoque centrado en la protección de las víctimas que permite visibilizar los mecanismos para tutelar y garantizar un efectivo ejercicio de sus derechos, reconocidos tanto en los estándares internacionales como en la propia Ley. Es importante señalar que, si bien la LGV no desarrolla en sentido amplio el contenido ni la base metodológica del MIAV, el Reglamento de la LGV establece la definición y contenido de dicho Modelo.

Así, las bases metodológicas y teóricas del modelo deben contar con los más altos estándares de protección a favor de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, como lo establece el artículo 1 de la LGV. Al respecto, algunos instrumentos jurídicos de índole internacional que dan sustento a modelos de atención a víctimas son la Carta de Derechos de las Víctimas, también conocida como Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada en 1985 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y los **“Principios y directrices básicos**

²³ Bocanegra, Daniel y Nieto, Dary, *Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimoasistencia en la ciudad de Bogotá*, Colombia, 2010, pp. 324 y 325.

sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario, a **interponer recursos y obtener reparaciones**”, mencionados en el apartado **Justificación**.

La Carta de Derechos de las Víctimas reconoce la importancia de que la víctima sea tratada con compasión y respeto a su dignidad, que se respete plenamente su derecho a acceder a los mecanismos de justicia y reparación y se fomente el establecimiento, fortalecimiento y ampliación de fondos nacionales para indemnizaciones, a la par del rápido establecimiento de derechos y recursos apropiados.

Los principios y directrices básicos señalan la obligación de los Estados de respetar, asegurar que se respeten y aplicar las normas internacionales de derechos humanos, así como garantizar un trato humano y respetuoso a la dignidad y a los derechos humanos, y han de adaptarse medidas apropiadas para garantizar la seguridad, el bienestar físico y psicológico y la intimidad de las víctimas y de sus familias.

Por otra parte, existen un conjunto de modelos con distintas bases teóricas y metodológicas, entre ellos los siguientes:

- Intervención clínica en victimoasistencia. Considera que el hecho victimizante se encuentra fuera del aspecto habitual de la experiencia humana, constituye algo amenazante y representa un estrés negativo extremo, por ejemplo, situaciones violentas. Esta corriente considera que los efectos dependen de cada persona.
- Intervención jurídica para la victimoasistencia. Implica trabajar en favor del restablecimiento de los derechos de la víctima a nivel interno o internacional. En algunos casos se busca vincular al ofensor como actor de la restitución de la víctima y como mediación víctima-victimario.
- Enfoque victimológico. Analiza a la víctima de un delito desde su personalidad, sus características biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales; de sus relaciones con el imputado y su papel en el origen del delito. El objeto de estudio no puede limitarse a la víctima en sí, en su personalidad y características, debe estudiarse también su conducta —aislada y en relación con la conducta criminal (si la hay)— así como el fenómeno victimal en general, como suma de víctimas y victimizaciones con características independientes de las individualizadas que las conforman.²⁴
- Finalmente, se considera que el enfoque reconocido por la LGV y los estándares a nivel internacional es el enfoque psicosocial, por lo que el MIAV debe apegarse a él. Dicho modelo aporta un enfoque interdisciplinario que conlleva un análisis que visibiliza los procesos por los que atraviesa la víctima, así como la relación con su entorno social, cultural y económico. Además, permite atender con perspectiva de género, enfoque intercultural, en específico para las particularidades de las víctimas; buscar, en algunos casos, la recuperación del tejido social, la reintegración social de la víctima, la participación de las víctimas, el apoyo terapéutico para reducir el sufrimiento emocional, la reconstrucción de lazos sociales y la intervención psicojurídica. Este enfoque encuentra sustento en el bienestar de la víctima dentro del proceso encaminado a la búsqueda de la justicia.

El MIAV está construido con una visión sistémica que aborda el fenómeno de la victimización de forma integral e incluyente bajo los siguientes enfoques:

- a) Enfoque de derechos humanos.

²⁴ Márquez, Álvaro, *La víctima en el sistema acusatorio y los mecanismos de justicia restaurativa*, Ibañez, Bogotá, 2011, p. 37.

- b) Enfoque psicosocial.
- c) Enfoque de género, diferencial y especializado.

Tales enfoques sitúan en el centro de atención a la víctima y al respeto irrestricto a su dignidad.

3.1.1. Enfoque de derechos humanos

El texto constitucional, así como los tratados internacionales que forman parte del marco jurídico nacional, establecen la obligación al Estado Mexicano de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Incorporar en el MIAV un esquema con enfoque basado en los derechos humanos conlleva el cumplimiento de dichas obligaciones y supone el estricto cumplimiento de las garantías constitucionales, de las normas de derechos humanos contenidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y de las Convenciones e instrumentos internacionales en la materia.

En ese sentido, al ejercer atribuciones propias de su actividad las y los servidores públicos deben promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos.

3.1.2. Enfoque psicosocial

Para Carlos Martín Beristain los elementos para proporcionar atención, apoyo o acompañamiento psicosocial implican:²⁵

- a) Un proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario.
- b) Se orienta a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático.
- c) Promueve el apoyo y bienestar emocional y social.
- d) Estimula el desarrollo de capacidades.
- e) Entiende el contexto de la víctima y brinda respuestas institucionales.
- f) Considera las circunstancias que ayudan o impiden la recuperación de las víctimas.

Así, el enfoque psicosocial busca que la víctima enfrente el temor, la angustia, el dolor y la frustración que derivan de un hecho victimizante con el objetivo de promover su bienestar psicológico, económico y social, así como estimular el desarrollo de sus capacidades. Para ello se utiliza el acompañamiento, el cual debe otorgarse dependiendo de las características y las necesidades de las víctimas en las distintas etapas en las que se encuentran, fortaleciéndolas a través de fomentar el conocimiento y ejercicio de sus derechos, dándole sentido al proceso como una etapa de recuperación de su proyecto de vida para lograr una debida reparación. Para lograrlo se emplean las siguientes herramientas:

- a) A través de un equipo de trabajo multidisciplinario se obtiene información de la situación de la víctima, con el fin de sistematizar y determinar de manera conjunta con la víctima las acciones a realizar.
- b) Realizar las entrevistas a través de una escucha activa y evitar la utilización de un lenguaje que cuestione y juzgue a las víctimas.

²⁵ Beristain, Carlos, *Acompañar los procesos con las víctimas*, Colombia, 2012, p. 9, http://www.democraciaycooperacion.net/IMG/pdf/Acompanar_los_procesos_con_las_victimas.pdf

- c) Reaccionar de manera apropiada frente al llanto de las víctimas para brindar herramientas que le den un nuevo sentido a los hechos vividos.
- d) Explorar los recursos con los que cuenta la persona con el propósito de fortalecer la autonomía de la víctima y ayudarla a que pueda participar en los procedimientos y juicios de forma clara, oportuna y accesible con la información y asesoría requerida.
- e) Contar con espacios apropiados para la atención de las víctimas.

En este enfoque, las autoridades deben tomar en consideración que los hechos victimizantes y los impactos traumáticos que éstos generan se presentan en un determinado contexto social, por lo que el enfoque psicosocial debe estar encaminado a reconocer ese contexto para integrarlo a la atención que se brinde y evitar enfocarse únicamente en los aspectos subjetivos del impacto del hecho victimizante. La atención a las víctimas debe incorporar una visión capaz de promover acciones integrales, a fin de promover el bienestar y el apoyo médico, emocional y social a las personas en situación de víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades, su resiliencia y su empoderamiento para la exigibilidad de derechos y la recuperación del proyecto de vida.

En este enfoque se privilegian siempre las acciones tendentes a reparar la dignidad humana, generar condiciones para la exigencia de los derechos y devolver a estas personas y comunidades la autonomía y el control sobre sus vidas y sus historias, así como reconocer y validar las potencialidades y capacidades con las que cuentan para recuperarse y materializar sus proyectos de vida.

3.1.3. Enfoque de género, diferencial y especializado

De conformidad con lo que dispone el artículo 5 de la LGV, se reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Las autoridades que deban aplicar esta Ley ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior del menor.

Asimismo, un enfoque psicosocial le permite dar contenido a los principios señalados en el artículo 5 de la LGV en los supuestos que se desarrollan en el apartado siguiente.

3.2. Conceptos

- **Ayuda inmediata.** Se proporcionará ayuda provisional, oportuna y rápida de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar las necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras. La ayuda inmediata se otorgará a partir del momento en que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de sus derechos, siempre con un enfoque

transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata.

La Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto determinará qué tipo de ayuda o asistencia requiere y las acciones de protección inmediata necesarias para garantizar el respeto a sus derechos humanos.

- **Asistencia.** Es el conjunto de programas, medidas y recursos orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social.
- **Víctima.** Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.
- **Persona en situación de víctima usuaria.** Es la persona que antes de acreditar su calidad de víctima tendrá acceso a la ayuda, asistencia y atención psicosocial que requiera.
- **Primer respondiente.** Es la primera autoridad que tiene conocimiento del hecho victimizante.
- **Modelo Integral de Atención a Víctimas.** Es el conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización y victimización secundaria.
- **Reparación integral.** Es el derecho de la víctima a ser reparada de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que ha sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que la ha afectado, o de las violaciones a derechos humanos que ha sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y de no repetición.
- **Medidas de reparación integral.** Conjunto de medidas de restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y de garantías de no repetición encaminadas a la reparación integral de la víctima.
- **Medidas de atención.** Son las acciones encaminadas a dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas con el objeto de facilitar su acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral
- **Restitución.** Medidas para restablecer a la víctima, en la medida de lo posible, a la situación anterior al hecho victimizante.
- **Rehabilitación.** Medidas para brindar a la víctima servicios médicos, psicológicos, sociales, financieros o de cualquier otro tipo para el restablecimiento de su independencia física, mental, social y profesional y su inclusión y participación en la sociedad. La rehabilitación se refiere a la restitución de funciones o la adquisición de nuevas competencias que requieran las nuevas circunstancias en que se encuentre la víctima como consecuencia de los hechos victimizantes.
- **Compensación.** Medida que se otorgará a la víctima por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la comisión de delitos o de la violación de derechos humanos.
- **Satisfacción.** Medidas de acceso a la justicia y a la verdad, así como aquellas medidas de carácter simbólico y de carácter público que tienen la finalidad de reconocer la dignidad de la víctima.

- **Garantías de no repetición.** Medidas de carácter particular o general cuyo fin es garantizar, en la medida de lo posible, la no repetición del hecho victimizante.
- **Asesoría jurídica.** Tiene como objetivo hacer posible el cumplimiento de cada uno de los derechos y garantías de la víctima del delito o de violaciones a derechos humanos, en especial los derechos a la protección, a la verdad, a la justicia y a la reparación integral; garantizar el debido proceso y asegurar la objetividad en la investigación. Para hacer efectivo lo anterior, el profesional del derecho asesorará y asistirá a las víctimas en todo acto o procedimiento desde el primer momento en que tenga contacto con la autoridad.

Durante todo el proceso, la asesoría se realizará con enfoque diferencial y especializado a grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad o nacionalidad, entre otros. Estará integrada por asesores jurídicos de atención a víctimas, peritos y profesionistas técnicos de diversas disciplinas que se requieran para la defensa de los derechos de las víctimas.

- **Empoderamiento de la víctima.** Es el proceso por el cual las personas incrementan su capacidad de transitar de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de autodeterminación y autonomía.

Para alcanzar ese estadio se trabaja con las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos mediante una serie de acciones encaminadas a que una persona adquiera el control sobre su vida y sobre las decisiones que toma a favor de su bienestar físico y mental, que a la vez redundará en beneficio de sus familiares y de la comunidad en general.

El empoderamiento debe llevar a que las personas encuentren sus propios recursos, reconozcan a cuáles pueden acceder de manera externa y aprendan a utilizar ambos. Estos recursos pueden ser humanos, como la/el asesor/a jurídico/a, la/el trabajador/a social, la/el psicólogo/a, las/los jueces, la comunidad, miembros de la familia, entre otros; psicológicos, como recuperar la confianza, el autocontrol, el bienestar emocional; intelectuales, entre ellos el acceso a información, ideas, conocimiento de situaciones; financieros, como el salario que pueda recibir, alguna donación o acceso al fondo de ayuda.

Para que lo anterior ocurra deben darse ciertas garantías y oportunidades a las víctimas, lo que implica hacerlas sentir que recuperarán o mantendrán en gran medida su seguridad, es decir, garantizarles que no habrá repetición.

- **Restitución.** Se entiende por restitución un conjunto de medidas para restablecer a la víctima la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos. Tiene como fin la reconstrucción del tejido social que reconozca la afectación en la capacidad institucional de garantizar el goce, la protección y la promoción de los derechos en la persona afectada.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos define la restitución de la siguiente manera:

La reparación del daño ocasionado por la infracción de una obligación internacional requiere, siempre que sea posible, la plena restitución, la cual consiste en el restablecimiento de la situación anterior, procurando transformar la situación de la víctima de manera que, con la restitución, no se vea sometida a las mismas condiciones de vulnerabilidad y marginalidad que permitieron que el crimen fuese cometido en su contra.

Las medidas de restitución que establece la LGV son el restablecimiento de la libertad, de los derechos jurídicos, de la identidad, de la vida y unidad familiar; de la ciudadanía y de los derechos políticos; regreso digno y seguro al lugar de residencia; reintegración en el empleo, entre otros.

- **Registro Nacional de Víctimas.** Constituye un soporte fundamental para garantizar que las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos tengan un acceso oportuno y efectivo a las medidas de ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia y reparación integral contempladas en la LGV.

El Registro Nacional de Víctimas es el mecanismo administrativo y técnico mediante el cual se dará soporte a todo el proceso de ingreso y registro de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos al Sistema Nacional de Atención a Víctimas.

- **Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.** El Fondo tiene por objeto brindar los recursos necesarios para la ayuda, asistencia y reparación integral de las víctimas del delito de orden federal y las víctimas de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales.

El fin del Fondo es servir como mecanismo financiero para el pago de las ayudas, la asistencia y la reparación integral de las víctimas, incluyendo la compensación en el caso de víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales y la compensación subsidiaria para víctimas de delitos del orden federal.

- **Revictimización.** Se refiere a un patrón en el que la víctima de abuso y/o de la delincuencia tiene una tendencia significativamente mayor de ser víctimas nuevamente. Se entiende como la experiencia que victimiza a una persona en dos o más momentos de su vida, es decir, la suma de acciones u omisiones que generan en la persona un recuerdo victimizante.

Como acciones de prevención a la revictimización se encuentran: el acompañamiento terapéutico, la reconstrucción de redes sociales, diagnósticos y orientación, así como actividades a largo plazo que impliquen el restablecimiento de los derechos de las víctimas.

- **Victimización secundaria.** Será entendida como la acción u omisión institucional que genera un maltrato físico y/o psicológico a las víctimas y/o testigos en el proceso de acceso a la justicia.

Las víctimas también pueden experimentar la victimización secundaria por parte del personal del sistema de justicia, lo que se manifiesta en acciones como culpar a la víctima, utilizar lenguaje inapropiado por parte del personal con quien tiene contacto, destinar espacios inadecuados para la recepción de denuncias, formulación de preguntas repetitivas y excesivas por distintos servidores públicos sobre los mismos hechos del delito, entre otras.

La LGV establece que el Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos.

La victimización secundaria es resultado, en la mayoría de los casos, de una desarticulación o coordinación inadecuada entre las diversas áreas que atienden a víctimas o entre las instancias que proporcionan servicios de atención conforme a sus competencias.

- **Enfoque.** Comprende el marco de análisis normativo y conceptual a través del cual se proponen las estrategias y acciones dentro del modelo, de manera que éste se enmarca desde el enfoque de derechos en tanto que se basa en las exigencias establecidas en las normas específicas de los derechos humanos de las mujeres.
- **Modelo.** El modelo parte del reconocimiento de los derechos de las mujeres a una vida libre de violencia y su aplicación propende por la administración de justicia y al restablecimiento de sus derechos, teniendo en cuenta que la violencia contra la mujer es una forma de discriminación y una violación a sus derechos.
- **Resiliencia.** Está referida a la capacidad de las personas para sobreponerse a periodos de dolor emocional y situaciones adversas y resultar fortalecidas de ellos.²⁶

3.3. Acercamientos conceptuales a la reparación integral

3.3.1. ¿Qué es la reparación integral?

Es el derecho de las víctimas del delito a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones a derechos humanos que han sufrido, y comprende medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y de no repetición.

Se encuentra encaminada a que la persona en situación de víctima pueda recibir un conjunto de medidas que garanticen el goce de sus derechos conculcados por el hecho victimizante, suprimiendo sus efectos en la medida de lo posible y modificando la situación que lo produjo, a fin de que recupere su proyecto de vida.

¿Qué no es la reparación integral?

- Medidas aisladas que son otorgadas a la víctima sin que medie un plan de reparación integral, o que forman parte de otras medidas que la víctima tiene derecho a recibir según la Ley General de Víctimas.
- Medidas de corte asistencialista que no tratan a la víctima como sujeto de derechos, sino como beneficiario de programas gubernamentales.
- Medidas que no cuentan con un enfoque psicosocial de empoderamiento y desarrollo de capacidades de resiliencia de la víctima, haciendo de la víctima la participante central en la toma de decisiones respecto a la reparación.
- Medidas que tienen como destinataria a la población en general o a amplios sectores de la población, sin que estén dirigidas específicamente a las víctimas y a la satisfacción de sus necesidades.

3.3.2. ¿Quiénes pueden acceder a la reparación integral?

Aquellas personas inscritas como víctimas en el Registro Nacional de Víctimas que reúnan los requisitos previstos por la LGV, como la sentencia firme de la autoridad competente, la resolución emitida por el organismo de protección de derechos humanos o la determinación del Ministerio Público cuando el responsable se haya sustraído de la justicia, haya muerto o desaparecido, o se haga valer un criterio de oportunidad.

²⁶ Secretaría de Salud, *Programa Nacional de Asistencia Social 2014–2018*, México, Diario Oficial de la Federación, 30 de abril de 2014.

En un campo más amplio, las personas pueden acceder a la reparación integral si son reconocidas como víctimas y se dictan en su favor medidas de reparación por parte de algún órgano nacional o internacional facultado para resolver sobre dichas medidas.

3.3.3. ¿Cómo se puede acceder a la reparación integral?

A través de un Plan de Reparación Integral, contenido en alguna resolución, instrumento o acuerdo dictado o celebrado por un órgano facultado para dictar medidas de reparación, que debe contener:

- El reconocimiento de la existencia y gravedad del hecho victimizante.
- El reconocimiento del daño causado y los derechos conculcados.
- La identificación de las necesidades de la víctima.
- Las medidas de reparación integral otorgadas.
- Plazos y modalidades de cumplimiento de las medidas.

En términos de la CEAV, se puede acceder a la reparación integral una vez que se hayan acreditado los requisitos que indica la LGV que se han señalado en el apartado anterior. En este sentido, el Comité Interdisciplinario Evaluador de la CEAV será el área encargada de analizar las constancias a fin de proyectar, si en su caso procede, la reparación integral.

Hecho victimizante	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades • Gravedad
Víctima	<ul style="list-style-type: none"> • Daño producido y derechos conculcados • Identificación de necesidades
Plan de reparación integral	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas otorgadas • Plazos y modalidades de cumplimiento

3.3.4. Características de la reparación integral

Integral	
La reparación debe abordar todas las dimensiones del daño producido por el hecho victimizante, que van desde las afectaciones materiales y morales hasta el impacto psicosocial.	
Acciones por parte de la autoridad: <ul style="list-style-type: none"> • Consultar a la víctima en todo el proceso de diseño e implementación de la reparación integral. • Contar con la información necesaria: relación de daños ocasionados a la víctima y a su entorno; derechos conculcados por el hecho victimizante y detección de necesidades de la víctima. • Articular el trabajo institucional para la implementación de todas las medidas de reparación integral. 	Se debe evitar: <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar medidas de reparación sin tener claridad sobre las necesidades particulares de la víctima. • Reparar algunos elementos del daño en detrimento de otros (ejemplo: enfoque a la reparación material y olvidar el aspecto de reconocimiento de la dignidad de la víctima).
Oportuna	
La reparación debe cumplirse en un plazo razonable y debe respetar los momentos de asimilación de la propia víctima.	
Acciones por parte de la autoridad: <ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo un proceso de diseño de las 	Se debe evitar: <ul style="list-style-type: none"> • La tardanza excesiva en el cumplimiento de la

<p>medidas de reparación con plazos definidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez establecidas las medidas, implementarlas en un plazo razonable de acuerdo a las necesidades de la víctima. • Agilizar procesos de trámite para que la oportunidad no se diluya en el transcurso de estos procesos. 	<p>reparación, ya que puede afectar el contenido reparador de las medidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar medidas de reparación sin respetar los procesos de asimilación y recuperación de la víctima.
Plena	
<p>La reparación debe ir dirigida a la reconstrucción del proyecto de vida de la víctima y al reconocimiento de su dignidad y no limitarse únicamente a la restitución de bienes y derechos afectados.</p>	
<p>Acciones por parte de la autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un trabajo psicosocial con las víctimas para darle un sentido a su experiencia tras el hecho victimizante, reconstruir sus relaciones sociales afectadas e impulsar su empoderamiento para la exigibilidad de derechos. • Enfatizar el proceso de diseño e implementación de la reparación, ya que estos procesos pueden tener en sí mismos un contenido reparador. 	<p>Se debe evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar un contenido meramente jurídico a la reparación, dejando a un lado la sensibilidad en el trato humano. • Desvincular los procesos de las medidas, lo que termina por afectar todo el sentido de la reparación.
Diferencial y especializada	
<p>La reparación debe ajustarse a las necesidades y contexto particular de la víctima.</p>	
<p>Acciones por parte de la autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir asesoría de especialistas para incorporar el enfoque diferencial y especializado en el diseño de las medidas de reparación. • Articular a distintas instancias especializadas para que los programas dirigidos a poblaciones específicas tengan un componente de reparación integral a víctimas. • Realizar un trabajo psicosocial con las víctimas para conocer el contexto social y cultural en el que se produce el daño. 	<p>Se debe evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar reparaciones que tengan por efecto discriminar a un sector de la población. • Ignorar el contexto cultural en el que la víctima se desenvuelve.
Transformadora	
<p>La reparación debe procurar, en la medida de lo posible, modificar la situación estructural que produjo las condiciones para que aconteciera el hecho victimizante, por lo que no debe estar enfocada únicamente a remediar el daño particular producido a la víctima.</p>	
<p>Acciones por parte de la autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un trabajo psicosocial con la víctima a fin de conocer las cuestiones estructurales que hayan conducido a la victimización. • Trabajar con grupos de víctimas para tener mayor conocimiento de problemas estructurales. • Detectar y diagnosticar problemas estructurales que llevan a la violación 	<p>Se debe evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitar la reparación a la restitución, lo que puede conducir a la revictimización al no modificar las condiciones estructurales. • Desvincular medidas de carácter general del proceso de reparación. Aunque las medidas sean efectivas para modificar problemas estructurales, tal desvinculación podría afectar el sentido reparador para la víctima en particular.

<p>sistemática de derechos humanos o a la comisión sistemática de delitos graves.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar la perspectiva de reparación integral al diseño de políticas públicas y al trabajo legislativo, a fin de implementar garantías de no repetición efectivas. 	
Efectiva	
<p>La reparación debe traducirse en medidas que tengan un beneficio comprobable para la víctima, independientemente de que pueda contribuir al beneficio de otras personas o de la sociedad.</p>	
<p>Acciones por parte de la autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un trabajo psicosocial con las víctimas durante el proceso de implementación de medidas, a fin de estar al tanto de sus necesidades en todo momento. • Realizar un trabajo psicosocial con las víctimas que sea capaz de traducir cambios legislativos o de política pública a logros alcanzados por la víctima para que ésta se apropie de las medidas. • Tener la flexibilidad suficiente para acoplar los programas a las necesidades de las víctimas, especialmente en aquellos programas de reparación dirigidos a sectores amplios de la población. 	<p>Se debe evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar programas sin tomar en consideración las necesidades de las víctimas.

3.4. Principios en la reparación integral

- **Proporcionalidad.** La reparación debe ser proporcional al daño causado y a la gravedad del hecho victimizante; no debe tener un sentido punitivo para la parte responsable del hecho victimizante ni tener por objeto el enriquecimiento de la víctima.
- **Causalidad.** La reparación debe remediar aquellos daños producidos por el hecho victimizante, tomando en cuenta la serie de afectaciones que el impacto psicosocial de los delitos graves y de las violaciones a los derechos humanos produce en individuos, familias y comunidades.
- **Complementariedad.** La reparación debe incluir una serie de medidas concebidas e implementadas de manera complementaria, a fin de cubrir el cúmulo de afectaciones que conlleva el delito grave o la violación a los derechos humanos.
- **Reconocimiento de responsabilidad.** La reparación debe conllevar un reconocimiento a la calidad de víctima y un reconocimiento de responsabilidad, tácito o explícito, de la persona, organismo o institución responsables del hecho victimizante.
- **Especialidad.** La reparación debe distinguirse de otros programas y servicios dirigidos a la población general, a fin de darle un contenido distintivo dirigido a remediar la situación particular de las víctimas de delitos graves y de violaciones a los derechos humanos.

- **Jerarquía.** La reparación debe ajustarse a las necesidades de la víctima, razón por la cual habrá muchas ocasiones en las que la actuación institucional deba enfocarse a un aspecto de la reparación que sea de particular importancia para la víctima, como lo es, por ejemplo, la búsqueda de personas desaparecidas.
- **Progresividad o no regresividad.** La reparación debe ser cumplida de conformidad con lo establecido en leyes y estándares internacionales sobre la materia, sin que pueda retrocederse en los niveles de cumplimiento alcanzados.

3.5. Medidas de reparación

La LGV y los estándares internacionales en materia de reparaciones establecen 5 tipos de medidas de reparación integral: restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición. Aunque puede haber medidas concretas que impliquen 2 o más tipos de medidas, esta clasificación constituye una herramienta de análisis para el diseño e implementación de una reparación integral.

Restitución	
Medidas para restablecer a la víctima, en la medida de lo posible, a la situación anterior al hecho victimizante.	
Tipos de medidas: <ul style="list-style-type: none"> • Restitución de derechos. • Devolución de bienes. • Restablecimiento de la identidad. • Restablecimiento de la vida y unidad familiar. • Restablecimiento de la ciudadanía y derechos políticos. • Regreso al lugar de residencia. • Reintegración en el empleo. • Eliminación de antecedentes penales. 	
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> - En muchas ocasiones la restitución no es aplicable por imposibilidad material, por ejemplo cuando haya destrucción de bienes o pérdida de la vida, o imposibilidad moral, como en casos de afectaciones psicológicas graves a raíz del hecho victimizante. - En casos como la devolución de bienes, la restitución dependería de complejos procedimientos jurídicos para hacerla efectiva. En estas situaciones, de estimarse inviable o de difícil realización la restitución, las autoridades pueden cumplirla a través de vías más expeditas como la adquisición de los bienes o la restitución en especie. - Las medidas de restitución pueden formar parte de programas amplios; por ejemplo, la restitución de bienes a personas desplazadas por la violencia requeriría de complejas operaciones jurídicas y económicas en favor de las víctimas. 	
Preguntas para el servidor público: ¿Qué impacto emocional le genera a la víctima la forma en que se propone la medida? ¿Qué sensación tendrá la víctima sobre opinar sobre su proceso de restitución? ¿Qué imaginarios tendrá una víctima o grupo de víctimas sobre el objeto de la restitución? ¿Será que estos imaginarios son acordes con lo que van a encontrar?	Preguntas que el servidor público puede usar: ¿Hasta dónde siente que es posible restituir lo que perdió como consecuencia de la victimización? ¿Cómo se imagina que es lo que le será restituido? ¿Qué cree usted que puede ser lo más difícil cuando obtenga el objeto de la restitución?
Compensación	

<p>Medida de indemnización que se otorgan a la víctima por los daños y perjuicios económicamente evaluables que sean consecuencia del hecho victimizante y que no puedan ser objeto de medidas de restitución.</p>	
<p>Tipos de medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago del daño material. • Pago de perjuicios o lucro cesante. • Pago de gastos y costas. • Pago del daño moral. 	
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las instancias operadoras deben tener mucho cuidado para evitar priorizar esta medida en detrimento de otras. La implementación exclusiva de esta medida conduce al desvío del sentido de la reparación, a interpretaciones sobre la compra de la voluntad de las víctimas y a la afectación del entorno de la víctima. - Los montos de compensación no deben ser otorgados exclusivamente con base en tabuladores, pues se descontextualizaría la reparación al entregarse cantidades que no necesariamente reflejan la dimensión del daño causado a la víctima. En estos casos, debe recurrirse al principio propersona, tomando en cuenta estándares internacionales y aplicando aquéllos que resulten más favorecedores para la víctima. - Las instancias operadoras deben mantener criterios flexibles en materia de prueba para la acreditación de daños y perjuicios. En muchas ocasiones la víctima se encuentra en una situación de desventaja tal que le imposibilita llevar la carga de la prueba para acreditar todos los daños sufridos. - El daño moral debe ser materia de prueba, aunque en determinadas circunstancias deben operar presunciones a favor de la víctima, como en casos de víctimas indirectas que son padres, hijos o hermanos de la víctima de algunos delitos graves o violaciones graves a los derechos humanos. - Las vías de pago deben diseñarse como procedimientos expeditos que no impliquen una carga para la víctima. 	
<p>Preguntas para el servidor público:</p> <p>¿Cuál es el significado y el sentido reparador que la víctima le da a la indemnización?</p> <p>¿Cómo la quiere articular para invertir en un nuevo proyecto de vida?</p>	<p>Preguntas que el servidor público puede usar:</p> <p>¿Qué significado tiene para usted que el Estado le entregue dinero y por qué razón cree que lo hace?</p> <p>¿Qué cree que el Estado busca reconocerle con ese dinero?</p>
<p>Rehabilitación</p>	
<p>Medidas para brindar a la víctima servicios médicos, psicológicos, sociales, financieros o de cualquier otro tipo para el restablecimiento de su independencia física, mental, social y profesional y su inclusión y participación en la sociedad. La rehabilitación se refiere a la restitución de funciones o la adquisición de nuevas competencias que requieran las nuevas circunstancias en que se encuentre la víctima como consecuencia de los hechos victimizantes.</p>	

<p>Tipos de medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención médica, psicológica y psiquiátrica especializadas. • Servicios jurídicos. • Incorporación a programas sociales especializados. • Programas educativos especializados. • Capacitación laboral. • Servicios financieros. • Incorporación a programas artísticos y culturales. 	
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rehabilitación no debe estar limitada a la prestación de servicios médicos y psicológicos. Se debe dar a la rehabilitación un sentido holístico para acercar a la víctima cualquier tipo de servicio que la auxilie a recuperar su proyecto de vida. - Habrá ocasiones en que, dado el contexto particular de la víctima, ésta requiera de servicios que no son proporcionados por el Estado. En estos casos, instancias que intervienen en la implementación de las medidas deben cubrir los gastos de los servicios especializados. - Aunque la rehabilitación puede ser cubierta a través de programas estatales, con base en el principio de especialidad debe evitarse proporcionar a la víctima los servicios que son dirigidos a la población en general y que tendría derecho a recibir independientemente de su calidad de víctima. Las autoridades de los sectores de salud, educación, desarrollo social, trabajo y cultura deben desarrollar programas específicamente dirigidos a víctimas a fin de darles un trato preferencial y abordar las condiciones de victimización. - Varias de las medidas de rehabilitación son similares a las medidas de ayuda, asistencia y atención establecidas en la LGV. Sin embargo, la rehabilitación debe ser abordada desde los principios de la reparación y ser integrada en un plan a corto, mediano y largo plazo. 	
<p>Preguntas para el servidor público:</p> <p>¿Cuáles son las afectaciones que la víctima identifica haber sufrido y qué cree susceptible de recuperarse después de esta afectación?</p>	<p>Preguntas que el servidor público puede usar:</p> <p>¿Qué cosas le gustaría lograr durante su proceso de recuperación?</p> <p>¿Cómo la rehabilitación puede ayudarle a construir nuevas esperanzas, proyectos personales o sueños?</p>
<p>Satisfacción</p>	
<p>Medidas de acceso a la justicia y a la verdad, así como aquellas medidas de carácter público o simbólico que tienen la finalidad de reconocer la dignidad de la víctima.</p>	

<p>Tipos de medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación de los hechos y sanción a los responsables. • Localización de personas desaparecidas. • Revelación pública de la verdad a través de informes u otros medios. • Reconocimiento de responsabilidad y disculpa pública. • Difusión de resoluciones judiciales o informes a través de medios de comunicación. • Creación de eventos o fechas de conmemoración. • Construcción de memoriales. • Publicación de semblanzas acerca de las víctimas. 	
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción engloba toda una serie de medidas disímboles que tienen en común la finalidad de reconocer la dignidad de la víctima como persona; esto es, el trato a la víctima como titular de derechos, respetando su autonomía y considerándola como el fin de la actuación del Estado. - El acceso a la justicia y a la verdad son derechos en sí mismos y, cuando son respetados, protegidos y garantizados, conllevan un fuerte contenido reparador en tanto medidas de satisfacción. - Aunque el acompañamiento psicosocial debe estar presente en la implementación de todas las medidas, en el caso de la satisfacción es particularmente relevante. Debido al fin que la caracteriza, los procesos de implementación de dichas medidas pueden afectar su sentido reparador. - También es importante que estas medidas se conciben e implementen de acuerdo a las necesidades particulares de la víctima. Por ejemplo, algunas víctimas preferirán una disculpa privada en lugar de una pública, a fin de no sentirse expuestas o por cuestiones de seguridad. 	
<p>Preguntas para el servidor público:</p> <p>¿Cuál es la comprensión que tiene la víctima sobre los daños que se busca mitigar/reducir con estas medidas?</p> <p>¿Por qué será importante la representación del sufrimiento?</p> <p>¿Cómo se logra que las víctimas se sientan dignificadas a través de las medidas de satisfacción?</p>	<p>Preguntas que el servidor público puede usar:</p> <p>¿Qué tanto pueden aportar las medidas de satisfacción para que usted se sienta reconocido(a) como sujeto de derechos?</p> <p>¿Qué cree que se generaría en la sociedad si a través de las medidas de satisfacción se hace público lo que ha pasado en el país y lo que ustedes han tenido que vivir?</p>
<p>Garantías de no repetición</p>	
<p>Medidas de carácter particular o general cuyo fin es garantizar, en la medida de lo posible, la no repetición del hecho victimizante.</p>	

<p>Tipos de medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforma a disposiciones normativas que contribuyan a la reproducción de hechos victimizantes. • Educación de la población en derechos humanos. • Capacitación de servidores públicos. • Emisión de protocolos, lineamientos y demás instrumentos para regular la conducta de servidores públicos. • Programas de protección a testigos y personal jurisdiccional. • Participación de las víctimas y de la ciudadanía en las instituciones del Estado. • Creación de mecanismos de reconciliación y paz. • Fortalecimiento de mecanismos de transparencia y anticorrupción. • Adopción de medidas para garantizar el control efectivo de autoridades civiles sobre fuerzas de seguridad. • Supervisión de la autoridad a autores del hecho victimizante. • Prohibición al autor del hecho victimizante de ir a un lugar determinado u obligación de residir en él. • Caucción de no ofender. 	
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las víctimas comúnmente contraen la obligación moral de impedir que los hechos victimizantes que padecieron vuelvan a ocurrir, y eso brinda el contenido reparador a las garantías de no repetición. - La mayoría de las veces, las garantías de no repetición son incorporadas a disposiciones de carácter general o bien a través de políticas públicas, lo que hace que la voluntad política sea un componente fundamental en estas medidas. - Medidas tales como la sanción a los responsables y la revelación de la verdad son importantes garantías de no repetición, por lo que deben establecer explícitamente dicho enfoque en su implementación. - Aunque las medidas de reparación son particulares a cada víctima, la generalidad de las garantías de no repetición permiten incorporarlas a múltiples casos. Esto puede llevar al fortalecimiento de la medida en particular, aunque su incorporación debe estar mediada por el consentimiento de la víctima y su participación en el diseño de la medida. - Debido al impacto que estas medidas tienen más allá de la víctima que es reparada, su incorporación a reparaciones colectivas es particularmente relevante. 	
<p>Preguntas para el servidor público:</p> <p>¿A qué factores podría atribuir la víctima, la posibilidad de que los hechos que la victimizaron ocurran o no nuevamente?</p> <p>¿Cómo puedo como servidor público aportar durante la atención a la transformación de los imaginarios de discriminación y naturalización de la violencia?</p>	<p>Preguntas que el servidor público puede usar:</p> <p>¿Cómo entiende usted esta medida de las garantías de no repetición?</p> <p>¿Usted cree que hubo condiciones en su comunidad que permitieron que los hechos de violencia se desarrollaran y mantuvieran?</p> <p>¿Qué responsabilidad cree que tiene toda la sociedad en lo que ha pasado por el conflicto armado?</p>

3.6. Diseño de la reparación integral

3.6.1. ¿Qué hacer?

- Ajustar el diseño a lo establecido en la LGV, leyes locales sobre víctimas según sea el caso y estándares internacionales sobre la materia.
- Deben tomarse en cuenta los precedentes y buenas prácticas establecidos por órganos internacionales expertos en la materia, como la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la Promoción de la Verdad, la Justicia, la Reparación y Garantías de No Repetición.

- Se deben ajustar los procesos de toma de decisión para, en la esfera de facultades de cada órgano, procurar incluir a la víctima en la participación y en el diseño de las medidas. En caso de no poder hacerlo, es mejor ordenar la reparación en términos generales a efecto de que los organismos de atención a víctimas o los propios procesos de implementación de la reparación especifiquen las medidas aplicables al caso concreto.
- A pesar de que las medidas deben ajustarse a las necesidades de las víctimas, se debe procurar no establecer o dictar medidas cuyo cumplimiento sea muy poco factible, ya que se pueden crear expectativas en las víctimas que en caso de ser incumplidas generan riesgos de victimización secundaria.
- A fin de asegurar que las medidas diseñadas sean efectivamente implementadas, especialmente en aquellos casos de resoluciones no vinculatorias, desde el proceso de diseño debe procurarse consultar a las autoridades responsables de la implementación a fin de poder definir obstáculos y oportunidades.
- Se debe procurar concentrar esfuerzos y no diseminar el diseño de las medidas entre diversas instancias, con el objeto de garantizar la integralidad y complementariedad de la reparación.

Actores	Intervención	Observaciones
Órganos jurisdiccionales nacionales	Están facultados para dictar medidas de reparación en sus sentencias, esto en las distintas materias de su competencia (penal, amparo, administrativa o civil).	<ul style="list-style-type: none"> - El hecho de poder emitir resoluciones vinculantes da un gran peso a las medidas que diseñan estos órganos. - Las sentencias deben contener un apartado sobre reparaciones. - Los jueces deben tomar en cuenta, como materia de prueba para el dictado de medidas de reparación, los informes de impacto psicosocial a víctimas. - Al resolver procedimientos en materia penal, los jueces deben distinguir cuando hay una responsabilidad solidaria del Estado, en casos de violaciones a derechos humanos, y cuando es subsidiaria por tratarse de delitos graves. - En los casos de delitos graves, los jueces deben dictar las medidas de reparación dirigidas principalmente al autor del delito, sin detrimento al dictado de medidas dirigidas a autoridades cuando el juzgador estime algún nivel de responsabilidad estatal. - Tienen la responsabilidad de ajustar sus procesos para asegurar que la víctima tenga alguna participación en el diseño de las medidas.
Organismos no jurisdiccionales de protección a derechos humanos	La Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y sus homólogas estatales facultan a los organismos a dictar medidas de reparación en sus recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Los organismos deben adecuar sus procedimientos para incluir la participación de la víctima en el diseño de las medidas de reparación. - En caso de no poder contar con la participación de la víctima o en caso de que el diseño de ciertas medidas requiera de un mayor trabajo psicosocial, los organismos

		<p>podrán recomendar medidas más generales a efecto de que los organismos de atención a víctimas individualicen la reparación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las recomendaciones generales pueden constituir oportunidades valiosas para dictar medidas de reparación de impacto general, como garantías de no repetición.
Órganos jurisdiccionales internacionales de protección a derechos humanos	La Corte Interamericana de Derechos Humanos dicta medidas de reparación detalladas en sus sentencias.	<ul style="list-style-type: none"> - Generalmente, la Corte Interamericana de Derechos Humanos dicta medidas de reparación específicas que no requieren de una posterior individualización. - Las instancias nacionales deben tomar en consideración las medidas de carácter general dictadas por la Corte Interamericana, a fin de incorporarlas a sus propios esquemas de reparación y procurar así un mayor impacto en este tipo de medidas.
Organismos internacionales de protección a derechos humanos	La Comisión Interamericana de Derechos Humanos y los comités de tratados internacionales de la Organización de las Naciones Unidas dictan medidas de reparación en sus resoluciones en procedimientos contenciosos y median en los acuerdos de reparación en soluciones amistosas.	<ul style="list-style-type: none"> - En los acuerdos de solución amistosa, las medidas acordadas por la víctima y las autoridades generalmente no requieren de un esfuerzo posterior de individualización. - Es frecuente que en los informes y resoluciones derivadas de procedimientos contenciosos, las medidas de reparación dictadas sean muy generales y requieran de una posterior individualización. Para estos efectos, además de otras indicaciones ya expuestas, las autoridades correspondientes deberán estar en comunicación con los organismos internacionales, a fin de consultarlos sobre la individualización de las medidas.
Organizaciones de la sociedad civil	Realizan acompañamiento jurídico y psicosocial con las víctimas en procesos de litigio o de otro tipo, estableciendo los requerimientos para la reparación integral ante las distintas instancias.	<ul style="list-style-type: none"> - Existen diversas organizaciones de la sociedad civil que llevan procesos de acompañamiento jurídico y psicosocial a víctimas. Eso las coloca en una posición inmejorable para determinar la reparación integral que corresponde al caso concreto. - Las autoridades responsables y demás instancias involucradas en el diseño de medidas de reparación deben tomar en consideración las medidas planteadas por organizaciones y evitar apartarse de dichos planteamientos.
Organismos de atención a víctimas	Su intervención se da en dos contextos: en el diseño de medidas y en la especificación de medidas cuando se cuenta con una resolución que ordena la reparación en términos generales.	<ul style="list-style-type: none"> - La CEAV cuenta con la facultad de determinar medidas de compensación, mientras que el artículo 152 de la LGV faculta a la CEAV para determinar y cuantificar medidas de reparación cuando no haya sido hecho por otras instancias. El Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE) puede someter propuestas de reparación integral

		<p>para la aprobación del Pleno de la CEAV, con base en la solicitud de reparación integral que presente la víctima y que debe contener la identificación del daño producido y los derechos conculcados, así como la identificación de sus necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El acompañamiento jurídico y psicosocial a víctimas por parte de los organismos de atención puede servir de base para el diseño de medidas. - Se debe tener especial cuidado en no desvincular a la compensación de otras medidas de reparación ni priorizar a aquélla en detrimento de éstas. - Tienen la posibilidad de dar soporte al diseño de medidas mediante informes sobre impacto psicosocial a víctimas.
--	--	--

3.7. Implementación de la reparación integral

3.7.1. ¿Qué hacer?

- Se debe procurar la implementación armónica de las medidas a fin de que éstas no sean privadas de su contenido reparador. Por ejemplo, la compensación o los actos de disculpa pública pierden el sentido reparador si las víctimas no tienen un acceso efectivo a la justicia.
- Para las víctimas, la reparación suele radicar en mayor grado en cómo se implementa la medida que en su otorgamiento. Se deben manejar adecuadamente los procesos, teniendo presente la finalidad de cada una de las medidas a implementarse.
- El acompañamiento psicosocial a las víctimas en esta etapa es muy relevante, pues se van trabajando las expectativas y el impacto de las medidas de reparación en la víctima y su entorno.
- El acompañamiento jurídico también será necesario en esta etapa, a fin de interponer recursos cuando sea necesario para hacer efectiva la reparación integral, o bien para negociar con autoridades responsables los términos de cumplimiento de las medidas.

Actores	Intervención	Observaciones
Órganos jurisdiccionales nacionales	Llevan el control del proceso de implementación en la etapa de ejecución del procedimiento respectivo.	- En los procesos de ejecución de sus resoluciones, los jueces deben dar vista y tomar en especial consideración la postura de las víctimas
Organismos nacionales no jurisdiccionales de protección a los derechos humanos	Emiten evaluaciones acerca del cumplimiento de sus recomendaciones y pueden dar un seguimiento puntual a dicho cumplimiento.	- Los organismos no jurisdiccionales de protección a los derechos humanos deben tomar un papel más activo en el cumplimiento de sus recomendaciones, orientando a las autoridades responsables para el cumplimiento y abriendo espacios para la participación de la víctima

Órganos jurisdiccionales internacionales y organismos internacionales no jurisdiccionales de protección a los derechos humanos	Emiten resoluciones periódicas sobre el cumplimiento de sus determinaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Las resoluciones sobre el cumplimiento de sentencias, informes o acuerdos constituyen un referente en la implementación de medidas de reparación que dictan o se acuerdan ante estos órganos. Se debe atender a lo que disponen tomando en consideración ciertos márgenes de actuación para la individualización de las medidas. - Se debe estar a los plazos de cumplimiento establecidos en las resoluciones.
Autoridades responsables	En tanto responsables, tienen a su cargo materializar la reparación integral, ya sea en cumplimiento de una sentencia, recomendación o acuerdo celebrado con las víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> - Deben establecer una interlocución con las víctimas y, en su caso, con la instancia que haya dictado las medidas de reparación, a fin de implementarlas de forma efectiva. - El cumplimiento de medidas muchas veces depende de la canalización de recursos por parte de las responsables. Por ello, las dependencias deben establecer partidas especiales para implementar medidas de reparación, así como celebrar convenios con otras dependencias para dichos efectos. - Las dependencias deben establecer procedimientos de responsabilidad para aquellos funcionarios que obstaculicen la implementación de las medidas de reparación.
Secretaría de Gobernación. Unidad para la Defensa de los Derechos Humanos	Esta instancia cuenta con el Fideicomiso para el Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Derechos Humanos, el cual tiene facultades para cubrir compensaciones y gastos que se generen por otras medidas de reparación, cuando hay alguna resolución de un organismo internacional o de un organismo nacional no jurisdiccional de protección a derechos humanos. Cuenta además con facultades de seguimiento al cumplimiento de recomendaciones de la CNDH.	<ul style="list-style-type: none"> - El Fideicomiso constituye una vía oportuna para la reparación a víctimas de violaciones a derechos humanos cuando haya una falta de respuesta por parte de las autoridades responsables. - El propósito del Fideicomiso es la canalización de recursos para la implementación de medidas de reparación, por lo que debe ser combinado con otras vías para poder cubrir aspectos no materiales de la reparación integral. - Los asesores jurídicos de las víctimas deben tener la capacidad de llevar a cabo trámites ante esta instancia. - La Unidad para la Defensa de los Derechos Humanos tiene facultades para orientar a las autoridades responsables en el cumplimiento de la reparación.²⁷ Dicha instancia deberá consultar a las víctimas cuando ejerza esta facultad.
Organismos de atención a	Tienen múltiples áreas de intervención: en la entrega	- Los organismos de atención a víctimas deben auspiciar la celebración de convenios

²⁷ Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para el procedimiento de cumplimiento y seguimiento de las recomendaciones emitidas a las dependencias y entidades de la Administración Pública federal, por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de agosto de 2014.

víctimas	de recursos a título de compensación; en la canalización mediante convenios a distintos programas gubernamentales; en la formulación de política pública como garantía de no repetición; en el acompañamiento psicosocial a víctimas en el proceso de implementación y el acompañamiento jurídico para hacer efectivas las medidas mediante recursos legales o negociaciones con autoridades responsables.	interinstitucionales entre las dependencias para la implementación de medidas. - Deben impulsar la creación de programas especiales en distintas dependencias de los sectores de salud, educación y desarrollo social, entre otros, para la implementación de medidas de reparación, especialmente de rehabilitación. - Las áreas de políticas públicas deben estar al tanto de los procesos de implementación de medidas de reparación, a fin de dar un componente de reparación, concretamente de garantías de no repetición, a sus propuestas de política pública. - El acompañamiento psicosocial debe continuar a fin de encausar los procesos de implementación de acuerdo a las necesidades de las víctimas. - Independientemente del acompañamiento que realicen los asesores en los distintos procesos de implementación de medidas, habrá ocasiones en que será necesario el involucramiento de los órganos de gobierno de estos organismos para llevar a cabo una incidencia efectiva en la implementación de medidas que requieren de voluntad política, como es el caso con algunas medidas de satisfacción y garantías de no repetición. - El Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral debe tener la capacidad de cubrir los gastos de otras medidas más allá de la compensación, con lo que se garantizaría la implementación armónica de las medidas.
----------	--	--

3.8. Reparación colectiva

Es el derecho a la reparación integral de grupos, comunidades u organizaciones sociales cuando:

Hayan sido afectadas por hechos victimizantes cometidos contra sus integrantes en lo particular.

Las afectaciones a los integrantes de colectividades se deben traducir a reparaciones colectivas cuando resultan de una gravedad o dimensión tal que afectan la dinámica de la colectividad.

Se haya producido un impacto colectivo por el hecho victimizante.

Se produce un impacto colectivo cuando los hechos victimizantes:

- Afectan bienes colectivos;
- Van dirigidos a afectar los valores de la comunidad; o
- Afectan la funcionalidad de la organización o comunidad por daños a las estructuras de la misma.

Los objetivos de la reparación colectiva son:

- Reconocer y dignificar a las colectividades afectadas.
- Reconstruir el proyecto de vida colectivo, el tejido social y la cultura.
- Procurar la recuperación psicosocial de los colectivos.
- Promover la reconciliación al exterior e interior de las comunidades.
- Fomentar una cultura de respeto a los derechos humanos en la colectividad afectada.

Ventajas de la reparación colectiva	Obstáculos para la reparación colectiva
<ul style="list-style-type: none"> - Hay contextos en los que los valores comunitarios son de mayor importancia que los valores individuales, por lo que este tipo de reparaciones permiten reconocer estos contextos. - Permite la optimización de recursos, generando igual o mayor impacto que la reparación individual. - Tiene un componente psicosocial implícito que facilita el trabajo con colectivos al reducir las posibilidades de generar un impacto psicosocial negativo con las medidas de reparación. 	<ul style="list-style-type: none"> - La canalización de recursos muchas veces está prevista para asignarse a víctimas individuales, lo que dificulta la viabilidad económica de estas medidas. - Requiere de un trabajo complejo con colectividades en el que es necesaria la toma de acuerdos y la conciliación de posturas encontradas al seno de las comunidades. - Puede implicar medidas complejas que naturalmente requerirán de mayor voluntad política por parte de los actores involucrados.

4. MARCO NORMATIVO

El presente Modelo es de orden público, de interés social y observancia en todo el territorio nacional.

4.1. Legislación nacional

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.** El artículo 1o., párrafo tercero, señala las obligaciones a cargo del Estado de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos; además, deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a derechos humanos. Asimismo, el artículo 20, apartado C, establece los derechos de las víctimas, entre los que destacan el de recibir asesoría jurídica, atención médica y psicológica y la reparación del daño.
- **Ley General de Víctimas.** Prevé que las víctimas recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida, de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante. Asimismo, establece que las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante o de las violaciones a derechos humanos.
- **Reglamento de la Ley General de Víctimas.** Dispone que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas es la encargada de emitir el Modelo Integral de Atención a Víctimas.
- **Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.** Esta ley tiene por objeto establecer las competencias y formas de coordinación para la prevención, investigación, persecución y sanción de los delitos

en materia de trata de personas entre los gobiernos Federal, Estatal, del Distrito Federal y Municipales. En su artículo 2o., fracciones IV y VI, dispone la distribución de competencias y formas de coordinación en materia de protección y asistencia a las víctimas de los delitos, así como la reparación del daño a las víctimas de trata de personas de manera integral, adecuada, eficaz y efectiva, proporcional a la gravedad del daño causado y a la afectación sufrida.

- **Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en materia de Secuestro, Reglamentaria de la Fracción XXI del Artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.** Esta ley tiene por objeto establecer los tipos penales, sus sanciones, las medidas de protección, atención y asistencia a las víctimas; la distribución de competencias y formas de coordinación entre los órdenes de gobierno.
- **Ley General de Desarrollo Social.** Tiene por objeto garantizar el pleno ejercicio de los derechos sociales consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, asegurando el acceso de toda la población al desarrollo social.
- **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.** El artículo 38 de esta ley obliga a que el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres prevea que las instituciones brinden servicios especializados y gratuitos de atención y protección a las víctimas, mientras que el artículo 51, fracción III, obliga a las autoridades a proporcionar, en sus ámbitos de competencia, atención médica, psicológica y jurídica de manera integral, gratuita y expedita.
- **Ley de Migración.** El artículo 2o. de la ley establece los principios en los que debe sustentarse la política migratoria del Estado mexicano, entre ellos el respeto irrestricto a los derechos humanos de los migrantes nacionales y extranjeros, sea cual fuere su origen, nacionalidad, género, etnia, edad y situación migratoria, con especial atención a grupos vulnerables como menores de edad, mujeres, indígenas, adolescentes y personas de la tercera edad, así como a víctimas del delito.
- **Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.** En su artículo 49 señala que en los casos en que niñas, niños y adolescentes sean víctimas de delitos se aplicarán las disposiciones de la LGV y demás disposiciones que resulten aplicables. En todo caso, los protocolos de atención deberán considerar su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez para la implementación de las acciones de asistencia y protección respectivas, así como la reparación integral del daño. Para el cumplimiento de lo dispuesto, el Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes deberá coordinarse con el Sistema Nacional de Atención a Víctimas, el cual procederá a través de su Comisión Ejecutiva en los términos de la legislación aplicable.
- **Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.** Esta ley establece las condiciones en las que el estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades. De manera enunciativa y no limitativa, esta ley reconoce a las personas con discapacidad sus derechos humanos y mandata el establecimiento de las políticas públicas necesarias para su ejercicio.
- Otras leyes y reglamentos en materia de víctimas.

4.2. Instrumentos internacionales

- **Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (ONU).** Esta declaración establece en los numerales 4, 5 y 6 que las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional. También se establecerán y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos y se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas.
- **Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones (ONU).** Recomendán que los Estados garanticen el respeto de los derechos de las víctimas, contenidos en las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario, a interponer recursos y obtener reparaciones de manera sistemática y exhaustiva a nivel nacional e internacional.
- Demás tratados e instrumentos celebrados y ratificados por el Estado mexicano en materia de víctimas y protección a derechos humanos.

5. MARCO PROGRAMÁTICO

La Ley General de Víctimas (LGV) establece que al Gobierno Federal le corresponde formular y conducir la política nacional integral para reconocer y garantizar los derechos de las víctimas.

- **El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND).** Establece lo siguiente en su meta nacional “México en Paz”: “Garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación”. El Modelo Integral de Atención a Víctimas se alinea a esta meta.
- **Programa de Apoyo a Familiares de Personas Extraviadas, Sustraídas o Ausentes.** La Procuraduría General de la República, a través de su Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, brinda apoyo social y gratuito a familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes.
- **Programa Nacional para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.** Uno de los objetivos de este programa es garantizar el acceso a los servicios de atención integral a mujeres y niñas víctimas de violencia, así como asegurar el acceso a la justicia de las mujeres mediante la investigación efectiva, la reparación del daño y la sanción.
- **Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.** Este programa obliga a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas a promover y ampliar sus servicios gratuitos y accesibles de atención con enfoque diferencial y especializado para mujeres, así como a promover

que los protocolos interinstitucionales de atención a las víctimas de violencia se elaboren con perspectiva de género.

- **Programa Especial de Migración 2014-2018 (SEGOB).** Entre los objetivos de este programa se encuentra fomentar una cultura de la legalidad de derechos humanos y de valoración de la migración, así como fortalecer el acceso a la justicia y seguridad de las personas migrantes, familiares y defensores de derechos.
- **Programa de Atención Integral a Víctimas.**²⁸ Este programa rige a todas las autoridades involucradas en el Sistema Nacional de Atención a Víctimas. Su implementación es coordinada por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, que será la responsable de guiar la política pública de atención y protección a víctimas.
- Demás programas en materia de víctimas.

6. Modelo Integral de Atención a Víctimas: procedimiento de atención, asistencia y protección a las víctimas

El Modelo Integral de Atención a Víctimas que se presenta a continuación se compone de los momentos de ayuda inmediata, las medidas de asistencia y reparación integral, la descripción de cada uno, los tipos de medidas y los enfoques bajo los cuales ha sido desarrollado; se precisa de qué manera se incorporan los enfoques psicosocial, de derechos humanos, de género, diferencial y especializado en los diferentes momentos que integran el MIAV.

El procedimiento de atención, asistencia y protección a las víctimas se ha construido a partir del conocimiento del hecho victimizante —delito o violación a derechos humanos—, atención de ayuda inmediata, ingreso al registro nacional o estatal de víctimas, medidas de atención médica-psicológica, asesoría jurídica federal y la resolución o determinación dictada por un órgano facultado para el otorgamiento de las medidas de reparación integral que facilita la recuperación del proyecto de vida de la persona en situación de víctima.

Este procedimiento es el marco de operación del Modelo Integral de Atención a Víctimas en las instituciones de la Administración Pública federal que, por su ámbito de competencia, brinden atención, asistencia y protección a las víctimas; en la Procuraduría General de la República y en las instancias que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas.

Para la operación del modelo se desarrollarán herramientas de vinculación y coordinación interinstitucional para una atención integral en cada uno de los momentos del MIAV, atendiendo las necesidades específicas de la víctima.

Diagrama del Modelo Integral de Atención a Víctimas						
Hecho victimizante (delito o violación a derechos humanos)	Medidas de atención					Recuperación del proyecto de vida
	Momento 1	Ingreso al Registro Nacional/Estatal de Víctimas	Momento 2	Resolución o determinación dictada por un órgano facultado	Momento 3	
	Ayuda inmediata		Medidas de asistencia		Reparación integral	
- Enfoque psicosocial - Enfoque de género, diferencial y especializado - Enfoque de derechos humanos						

²⁸ Programa en proceso de aprobación.

6.1. Ayuda inmediata

Es la prestación de servicios y apoyos a las personas en situación de víctimas de manera oportuna y rápida de acuerdo a las necesidades de urgencia que tengan relación directa con el hecho victimizante, para atender y garantizar la satisfacción de las necesidades de atención médica y psicológica de emergencia, alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras.

Las medidas de ayuda inmediata son:

1. Atención médica y psicológica de emergencia.
2. Medidas de alojamiento, alimentación y aseo personal.
3. Gastos funerarios.
4. Medidas en materia de protección.
5. Transporte de emergencia.
6. Medidas en materia de asesoría jurídica

Tipo de medida	Descripción
1. Atención médica y psicológica de emergencia	Evaluación de las lesiones traumáticas y no traumáticas, apertura de historia clínica, diagnóstico y tratamiento, derivación para atención médica especializada, ingreso hospitalario y apoyo psicológico, como lo establece el Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS). Tipos de medidas <ul style="list-style-type: none"> • Hospitalización. • Material médico-quirúrgico. • Medicamentos. • Prótesis y órtesis. • Honorarios médicos. • Servicios de análisis médicos. • Transporte y ambulancia. • Servicios de atención mental. • Servicios odontológicos reconstructivos. • Servicios de interrupción legal del embarazo (ILE). • La atención para los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas.
2. Medidas de alojamiento, alimentación y aseo personal	Acciones de orientación, gestión y otorgamiento de medidas inmediatas de alojamiento, alimentación y aseo personal de la víctima a consecuencia del hecho victimizante. Estas medidas son otorgadas por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o su análogo en las entidades federativas y municipios, las instituciones de las que dependen las casas de refugio y acogida, y las instituciones que atienden víctimas y cuentan con los recursos necesarios para proporcionar estos servicios.
3. Gastos funerarios	Se apoyarán a las víctimas indirectas con los gastos funerarios que deban cubrirse por el fallecimiento de la víctima directa cuando la causa de la muerte sea homicidio. Estos gastos

	<p>incluirán los de transporte cuando el fallecimiento se haya producido en un lugar distinto al de su lugar de origen o cuando sus familiares decidan inhumar su cuerpo en otro lugar.</p> <p>Algunas de las instituciones que cubren los gastos funerarios son la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (conforme a lo dispuesto en la LGV y su Reglamento), la PGR y la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación.</p>
4. Medidas en materia de protección	<p>Son aquellas tendentes a evitar que las víctimas sufran una lesión o daño en su integridad personal o en su vida en términos de lo que establece el artículo 40 de la LGV y otros ordenamientos legales. Las medidas de protección pueden ser gestionadas por conducto del asesor jurídico y son otorgadas por el Ministerio Público o por una autoridad judicial.</p>
5. Transporte de emergencia	<p>Cuando la víctima se encuentre en un lugar distinto al de su lugar de residencia y desee regresar al mismo, las autoridades competentes de los diversos órdenes de gobierno pagarán los gastos correspondientes. En caso de homicidio, si los familiares de las víctimas deben desplazarse del lugar en el que se encuentran hacia otro lugar para los trámites de reconocimiento, se deberán cubrir sus gastos.</p> <p>Algunas de las instituciones que cubren los gastos de transporte son la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (conforme a lo dispuesto en la LGV y su Reglamento), la PGR y la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación.</p>
6. Medidas en materia de asesoría jurídica	<p>Información y asesoría sobre los recursos y procedimientos judiciales, administrativos o de otro tipo a los cuales las víctimas tienen derecho para la mejor defensa de sus intereses y satisfacción de sus necesidades, así como sobre el conjunto de derechos de los que son titulares en su condición de víctima.</p> <p>En un primer momento, la asesoría jurídica realizará, entre otras, las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura de la cartilla de los derechos. • Orientación legal atendiendo al caso específico y sobre las posibles vías de atención. • Solicitud de las medidas de protección, en caso de ser necesario. • En caso de que la víctima lo requiera, la asesoría jurídica dará representación y acompañamiento durante cualquier procedimiento jurisdiccional. • La asesoría jurídica será brindada por la CEAV y las comisiones estatales de atención a víctimas.

6.2. Medidas de asistencia

Se entiende por asistencia al conjunto integrado de mecanismos, procedimientos, programas, medidas y recursos de orden político, económico, social, cultural, entre otros, a cargo del Estado orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las

víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política.

Las medidas de asistencia serán brindadas a partir de la inscripción de la víctima en el Registro Nacional de Víctimas (RENAVI), salvo en el caso de las medidas de salud, asesoría jurídica o de protección que hayan iniciado previamente.

El RENAVI es el mecanismo administrativo y técnico que soporta todo el proceso de ingreso y registro de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos, éste constituye un soporte fundamental para garantizar que las víctimas tengan un acceso oportuno y efectivo a las medidas de ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia y reparación integral.

Las medidas de asistencia consisten en:

1. Educación.
2. Salud.
3. Procuración y administración de justicia.
4. Medidas económicas y de desarrollo.

Tipo de medida	Descripción
1. Educación	Son las medidas tendentes a asegurar el acceso a las víctimas a la educación y promover su permanencia en el sistema educativo. Algunas de las instituciones que las brindan son la SEP en coordinación con la CEAV.
2. Salud	Son las medidas de asistencia y atención médica, psicológica, psiquiátrica y odontológica; incluyen valoración médica, medicamentos, canalización (en caso de ser necesario), material médico-quirúrgico, análisis médico, laboratorios e imágenes diagnósticas, servicios odontológicos reconstructivos, atención a la salud mental, atención materna infantil, atención especializada en caso de violación sexual, todo lo anterior en términos del MAIS. Las instituciones encargadas son las instituciones de salud pública.
3. Procuración y administración de justicia	La asistencia a la víctima en cualquier procedimiento en que sea parte. Algunas de las instituciones de procuración y administración de justicia son la CEAV (federal) y las comisiones estatales, la PGR, las procuradurías o fiscalías de las entidades federativas, el Poder Judicial de la Federación y de las entidades federativas y los Órganos Internos de Control en los casos de procedimientos administrativos.
4. Medidas económicas y de desarrollo	Son las medidas destinadas a garantizar que la víctima reciba los beneficios del desarrollo social, lo que incluye alimentación, vivienda, disfrute de un medio ambiente sano, trabajo, seguridad social y no discriminación, desde un enfoque de derechos humanos. Algunas de las instituciones encargadas son SEDESOL, DIF nacional, INFONAVIT, CONACULTA, CONADE, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Secretaría de Economía, en colaboración con la CEAV y sus homólogas en las entidades federativas.

6.3. Reparación integral

Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y de no repetición.

Las medidas de reparación integral serán brindadas a partir de la resolución o determinación de reparación de algún órgano nacional o internacional facultado para resolver sobre dichas medidas. Para esto, es necesario que la persona cuente con la calidad de víctima y esté inscrita en el RENAVI.

Las medidas de reparación integral consisten en la(s):

1. Restitución.
2. Compensación.
3. Rehabilitación.
4. Satisfacción.
5. Garantías de no repetición.

Tipo de medida	Descripción
<p>1. Restitución</p>	<p>Esta medida busca devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos. Las víctimas tendrán derecho a la restitución en sus derechos conculcados, así como en sus bienes y propiedades si hubieren sido despojadas de éstos (artículos 27 y 61 de la LGV).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restablecimiento de la libertad, en caso de secuestro o desaparición forzada. • Restablecimiento de los derechos jurídicos. • Restablecimiento de la identidad. • Restablecimiento de la vida y la unidad familiar. • Restablecimiento de la ciudadanía y de los derechos políticos. • Regreso digno y seguro al lugar de residencia. • Reintegración en el empleo. • Devolución de todos los bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados por las autoridades, incluyendo sus frutos y accesorios, y si no fuese posible, el pago de su valor actualizado. • En los casos en que una autoridad judicial competente revoque una sentencia condenatoria, se eliminarán los registros de los respectivos antecedentes penales. <p>Las instituciones que brindarán estas medidas dependerán del plan integral de reparación específico a cada caso.</p>
<p>2. Compensación</p>	<p>Se otorgará a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta las</p>

	<p>circunstancias de cada caso. Se proporcionará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos (artículos 27 y 64 de la LGV).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima. • La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral. • El resarcimiento de los perjuicios ocasionados o lucro cesante, incluyendo el pago de los salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión. • La pérdida de oportunidades, en particular las de educación y prestaciones sociales. • Los daños patrimoniales generados como consecuencia de delitos o violaciones a derechos humanos. • El pago de los gastos y costas judiciales del asesor jurídico cuando éste sea privado. • El pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que, como consecuencia del delito o de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física. • Los gastos comprobables de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación que le ocasione trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento, si la víctima reside en municipio o delegación distintos al del enjuiciamiento o donde recibe la atención. <p>Las instituciones que brindarán estas medidas dependerán del plan integral de reparación específico a cada caso.</p>
<p>3. Rehabilitación</p>	<p>Busca facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del hecho punible o de las violaciones de derechos humanos (artículos 27 y 62 de la LGV).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenciones médica, psicológica y psiquiátrica especializadas. • Servicios y asesoría jurídicos tendentes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas y a garantizar su disfrute pleno y tranquilo. • Servicios sociales orientados a garantizar el pleno restablecimiento de los derechos de la víctima en su condición de persona y ciudadana. • Programas de educación orientados a la capacitación y formación de las víctimas con el fin de garantizar su plena reintegración a la sociedad y la realización de su proyecto de vida. • Programas de capacitación laboral orientados a lograr la plena reintegración de la víctima a la sociedad y la realización de su proyecto de vida.

	<ul style="list-style-type: none"> • Todas aquellas medidas tendentes a reintegrar a la víctima a la sociedad, incluido su grupo o comunidad. <p>Las instituciones que brindarán estas medidas dependerán del plan integral de reparación específico a cada caso.</p>
<p>4. Satisfacción</p>	<p>Medidas que buscan reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas (artículos 27 y 73 de la LGV).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o para impedir que se produzcan nuevos delitos o nuevas violaciones de derechos humanos. • La búsqueda de las personas desaparecidas y de los cuerpos u osamentas de las personas asesinadas, así como la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad. • Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella. • Una disculpa pública de parte del Estado, los autores y otras personas involucradas en el hecho punible o en la violación de los derechos, que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades. • La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones de derechos humanos. • La realización de actos que conmemoren el honor, la dignidad y la humanidad de las víctimas, tanto vivas como fallecidas. <p>Las instituciones que brindarán estas medidas dependerán del plan integral de reparación específico a cada caso.</p>
<p>5. Garantías de no repetición</p>	<p>Son aquellas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza (artículos 27 y 74 de la LGV).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ejercicio de un control efectivo por las autoridades civiles de las fuerzas armadas y de seguridad. • La garantía de que todos los procedimientos penales y administrativos se ajusten a las normas nacionales e internacionales relativas a la competencia, independencia e imparcialidad de las autoridades judiciales y a las garantías del debido proceso. • El fortalecimiento de la independencia del Poder Judicial. • La limitación en la participación en el gobierno y en las instituciones políticas de los dirigentes políticos que hayan

	<p>planeado, instigado, ordenado o cometido graves violaciones de los derechos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La exclusión en la participación en el gobierno o en las fuerzas de seguridad de los militares, agentes de inteligencia y otro personal de seguridad declarados responsables de planear, instigar, ordenar o cometer graves violaciones de los derechos humanos. • La protección de los profesionales del derecho, la salud y la información.
--	--

6.4 Medidas de atención

Son las acciones encaminadas a dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas con el objeto de facilitar su acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral.

A diferencia de las medidas de ayuda inmediata, las medidas de atención se proporcionan durante todo el proceso de atención integral a la víctima y estarán presentes en los tres momentos del modelo. Son brindadas a partir de la comisión del delito o de la violación de los derechos, o a partir de que las autoridades tengan conocimiento del hecho victimizante hasta la reparación integral.

Las medidas de atención consisten en:

1. Asesoría jurídica.
2. Atención psicosocial.

Tipo de medida	Descripción
<p>1. Asesoría jurídica</p>	<p>Orientación, acompañamiento, representación y seguimiento en la investigación y el proceso en el nuevo sistema de justicia penal acusatorio, en su caso, o en otros procesos administrativos o jurisdiccionales relacionados con su situación de víctima. Algunos de los actores encargados de la asesoría jurídica son la CEAV, la PGR, las comisiones ejecutivas de atención a víctimas estatales, procuradurías o fiscalías de justicia locales y órganos internos de control para los procedimientos administrativos.</p>
<p>2. Atención psicosocial</p>	<p>Proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de los hechos victimizantes y a promover el bienestar, apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades y su empoderamiento para la exigibilidad de sus derechos. Algunas de las instituciones encargadas del acompañamiento psicosocial son la CEAV y otras instituciones locales de atención a víctimas.</p>

6.5. Incorporación de los enfoques en el Modelo

6.5.1. Enfoque psicosocial

Las autoridades deben tomar en consideración que los hechos victimizantes y los impactos traumáticos que éstos generan se presentan en un determinado contexto social, por lo que el enfoque psicosocial debe estar encaminado a reconocer ese contexto para integrarlo a la atención que se brinde y evitar enfocarse únicamente en los aspectos subjetivos del impacto del hecho victimizante. Con este enfoque, la atención a las víctimas debe incorporar una visión capaz de fomentar acciones más integrales a fin de promover el bienestar, el apoyo médico, emocional y social de las víctimas estimulando el desarrollo de sus capacidades, su resiliencia y su empoderamiento para la exigibilidad de derechos y recuperación del proyecto de vida.

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque psicosocial?
Ayuda inmediata	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar herramientas de escucha activa por parte de las autoridades encargadas de brindar atención diferencial y especializada de primer contacto, consistente en la disposición de facilitar la conversación y el control de las posibles barreras generadas desde el entrevistador. • Crear un ambiente de seguridad para la persona, que va desde atenderla en instalaciones accesibles y apropiadas hasta brindarle medidas de protección. • Crear un clima de confianza para el fortalecimiento de vínculos con la persona, mediante una atención que la dignifique y acciones concretas de apoyo. • Dar contención emocional a las personas, buscando transformar las emociones destructivas en emociones que les brinden mayores posibilidades de acción. • Ayudar a la persona a entender lo sucedido y los impactos que el hecho victimizante conlleva. • Ayudar a la persona a identificar diversos recursos disponibles para su posterior activación. Se entiende por recursos aquellas capacidades, habilidades, personas, grupos o instituciones a las cuales se puede acceder para manejar, enfrentar o disminuir los efectos de los problemas, las amenazas o las secuelas del hecho victimizante. • Brindar a la persona una asesoría completa, explicándole los derechos que tiene para hacerlos valer. • Evitar generar expectativas sobre beneficios que no se tiene la certeza que podrán ser otorgados.

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque psicosocial?
<p>Medidas de asistencia y atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una comunicación constante con la persona, informándole y explicándole los avances y retos en los procesos que se siguen. • Explicar a la persona el contenido y forma de implementación de las medidas de asistencia y atención que serán aplicadas para su consentimiento. • Acompañar a la persona a actos o diligencias que le generen estrés o que puedan conducir a una victimización secundaria. • Respetar los espacios y tiempos de la persona, evitando generar tensiones o de ésta con su entorno. • Respetar las prioridades de la persona en la implementación de las medidas, ya que habrá ocasiones en que la víctima centrará su voluntad en la realización de alguna medida en particular. • Dar continuidad a las medidas que se implementen, procurando evitar establecer límites de tiempo estandarizados para la implementación de medidas, pues dicha implementación dependerá de las necesidades y procesos de la persona. • Tener siempre en consideración el impacto que las medidas brindadas tendrán en el entorno de la persona y ajustarlas según las evaluaciones al mismo. • Dar cuenta de un después: es indispensable que cualquier acción permita, una vez se concluya, saber qué efecto tuvo, qué se alcanzó, como también planear la realización de seguimiento. • Promover un proceso reflexivo entre la población víctima, su red social y los acompañantes, en donde se propicie la construcción conjunta del proceso de acompañamiento. • En caso de que las personas rechacen el acompañamiento por parte de las autoridades, procurar documentar lo más posible los hechos e impacto de los mismos en la medida en que la persona y su entorno lo permitan.

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque psicosocial?
Medidas de reparación integral	<ul style="list-style-type: none"> • Tener claridad en el daño causado a la persona y la identificación de sus necesidades, previo a la determinación de cualquier tipo de reparación. • Ajustar las medidas a la situación particular de la persona y de su entorno, evitando el otorgamiento de medidas de forma estandarizada. • Asegurar, en todo momento, la participación de la víctima para promover su empoderamiento en los procesos de diseño e implementación de la reparación integral. • Respetar las prioridades de la persona en la implementación de las medidas. • Tener siempre en consideración el impacto que las medidas brindadas tendrán en el entorno de la víctima y ajustarlas según las evaluaciones al mismo. • Establecer medidas específicas o componentes particulares en otras medidas, destinadas a impactar positivamente en el entorno de la persona, para transformar las condiciones que propiciaron el hecho victimizante. • Dar cuenta de un después: es indispensable que cualquier acción permita, una vez se concluya, saber qué efecto tuvo y qué se alcanzó con ella. • Evitar generar expectativas a las personas sobre beneficios que no se tiene la certeza que podrán ser otorgados.

6.5.2. Enfoque de género, diferencial y especializado

De conformidad con lo que dispone el artículo 5 de la LGV, se "reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Las autoridades que deban aplicar esta Ley ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno". En todo momento se reconocerá el interés superior de la niñez.

Además el artículo 7, fracción XXI de la LGV considera que las personas en situación de víctima tienen derecho a que las políticas de atención "tengan un enfoque transversal de género y diferencial".

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque de género, diferencial y especializado?
Ayuda inmediata	<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de diseñar o implementar la medida de ayuda inmediata, se debe atender a las necesidades específicas de la persona en situación de víctima y al grupo al que pertenece, para garantizar que el resultado sea efectivo, respetuoso de sus derechos, genere igualdad y, consecuentemente, se evite la discriminación. • Al momento de diseñar o implementar la medida de ayuda inmediata se deben eliminar los prejuicios y estereotipos sobre los diversos sectores de la población. • Debe aplicarse una atención empática, cuidando la expresión corporal y verbal, la cual debe garantizar que la persona víctima se sienta comprendida, apoyada y en un contexto seguro. Esto se logra a través de la sensibilización y capacitación respecto de la forma de trabajar con cada grupo de víctimas y sus necesidades específicas tanto físicas como emocionales. • En caso de que la víctima no hable español, se le deberá garantizar que en todo momento esté presente un intérprete; en caso de ser una persona sorda, lengua de señas mexicana y, de ser ciega, proporcionarles la documentación necesaria en sistema braille. • Contar con personal de ambos sexos para asegurar la confianza de la víctima y reforzar la sensación de seguridad. Es recomendable sugerir y no imponer el sexo del personal de atención. • Atender a las víctimas de conformidad con su identidad sexo-genérica, a efecto de brindarle los servicios sin vulnerar sus derechos humanos. <p>En materia de atención en crisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es importante saber rescatar las acciones que la víctima realizó para acabar con el abuso de poder y solicitar atención • Considerar que la reacción de la víctima variará dependiendo del grupo de víctimas al que pertenezca. Por ejemplo, los hombres suelen expresar su crisis a través del enojo o la negación, debido al rol social que les es asignado. Por ello es importante que el personal esté capacitado en las reacciones más frecuentes por grupo de víctimas para identificar la crisis. <p>En materia de alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe garantizar la unificación familiar cuando las víctimas lo requieran. Es indispensable evitar separar a las familias, siempre y cuando no se afecte el interés superior de la niñez. • Atender las necesidades particulares de cada grupo en materia de alojamiento. Es decir, verificar que la institución sea adecuada y accesible para albergar a mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, población perteneciente al grupo LGBTTTI y personas con discapacidad. En el caso de personas en situación de migración los espacios de alojamiento de niñas, niños y adolescentes migrantes respetarán el principio de separación y el derecho a la unidad familiar, de modo tal que si se trata de niñas, niños o adolescentes no acompañados o separados, deberán alojarse en sitios distintos al que corresponde a las personas adultas; mientras que si están acompañados podrán alojarse con sus familiares, salvo que lo más conveniente sea la separación bajo el

principio del interés superior de la niñez.

- Verificar que haya espacios de juego accesibles y actividades lúdicas, pedagógicas y educativas para niños y niñas con y sin discapacidad. Evitar los estereotipos y roles de género en el uso de los juegos y juguetes.
- Garantizar que una mujer transexual acceda a un refugio de mujeres y un hombre transexual al refugio de hombres.
- Garantizar que existan refugios, albergues y casas de medio camino que atiendan al principio de accesibilidad.

Atención médica.

Atender al Modelo de Atención Integral en Salud y, en particular:

- Proporcionar atención por personal del mismo sexo, salvo que la víctima decida lo contrario.
- Tener en cuenta los componentes culturales, tradiciones y costumbres.
- Tomar en consideración el tipo de discapacidad, en su caso.
- Conocer si la persona en situación de víctima está en tratamiento hormonal (por menopausia, anticoncepción, proceso de cambio de sexo u otros), o de salud mental y, en su caso, continuar con el mismo.
- Tener en cuenta los antecedentes clínicos de la persona en situación de víctima para evitar consecuencias o prever posibles reacciones, incluyendo tratamientos previos por enfermedades crónico-degenerativas.
- Revisar si la víctima se encuentra embarazada. Si fuera el caso proporcionar la atención adecuada en los periodos prenatal, perinatal, postnatal y materno-infantil.
- En casos de violación brindar anticoncepción de emergencia y quimioprofilaxis contra ITS, especialmente VIH/SIDA, de conformidad con lo dispuesto en la NOM-046-SSA2-2005.
- Examinar a niñas, niños y adolescentes con o sin discapacidad en presencia de sus padres/madres o tutores, salvo en el caso de que las circunstancias del hecho victimizante aconsejen lo contrario. El personal médico deberá estar atento para detectar la posible participación de los familiares o representantes en actos de agresión y, en su caso, reportarlos a las autoridades competentes.

Medidas en materia de protección

- Realización de un plan de seguridad específico para el caso de retorno al ambiente generador de violencia, según las circunstancias específicas del caso.
- Transporte de emergencia.
- Tomar en cuenta el principio de accesibilidad tanto para personas con discapacidad como para las necesidades que puedan tener los grupos específicos.

Medidas en materia de asesoría jurídica

- Al diseñar las estrategias procesales tomar en consideración las circunstancias particulares de la persona víctima, sus necesidades específicas y, en caso que sea necesario, solicitar la participación de especialistas en otras áreas para garantizar, en todo momento, la estabilidad física y emocional de las víctimas y evitar una doble victimización.

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque de género, diferencial y especializado?
Medidas de asistencia y atención	<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de determinar cuáles medidas específicas se otorgarán a la persona en situación de víctima, se debe atender a las necesidades específicas del grupo al que pertenece para garantizar que el resultado sea efectivo y que colabore en su recuperación. El/la servidor/a público/a que realice actividades de gestión de estas medidas debe aplicar en todo momento los enfoques de género y diferencial, así como brindar un trato digno y respetuoso a la víctima. • Tener presente la posibilidad de otorgar o gestionar otro tipo de medidas que atiendan a necesidades específicas, entre otras, de vivienda, cultura, deporte, trabajo y proyectos productivos. • Por regla general, este tipo de medidas se ejecutan a través de instituciones gubernamentales cuya finalidad primaria no es la atención a víctimas, por lo cual la instancia que las determina (CEAV, CNDH, CONAPRED, organismo protector de derechos humanos, autoridad jurisdiccional, entre otras) debe dar seguimiento a su cumplimiento para garantizar la aplicación de los enfoques de género, diferencial y especializado. • La institución que ejecuta la medida debe incorporar en su actuación los enfoques de género, diferencial y especializado de manera que al incluir a las personas víctimas en sus programas se tomen en cuenta las necesidades particulares de las mismas, tanto derivadas de su propia condición de víctima como las específicas derivadas del grupo a que pertenezcan. • Garantizar el cumplimiento al principio de accesibilidad o realización de los ajustes razonables que correspondan. • Verificar que los servicios de educación, salud, trabajo, etcétera a los que se incorpore a la víctima cuenten con personal capacitado, sensibilizado y especializado en los enfoques de género, diferencial y especializado. • Incorporar a las personas víctimas menores de edad en programas escolarizados.

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque de género, diferencial y especializado?
Medidas de reparación integral	<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de determinar las medidas específicas que se otorgarán a la persona en situación de víctima, se debe atender a sus necesidades conforme al grupo al que pertenece para garantizar que el resultado sea efectivo y que colabore en su recuperación. El/la servidor/a público/a que realice esta determinación debe aplicar en todo momento los enfoques de género y diferencial. • Atender las disposiciones de los tratados internacionales relativos a los grupos específicos así como a los estándares internacionales derivados de las interpretaciones y criterios respectivos

	<p>(entiéndase observaciones generales, opiniones consultivas, informes, relatorías, sentencias, recomendaciones, entre otras).</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la determinación del daño moral, atender a la forma diferenciada en que puede presentarse dicho daño según el grupo al que pertenezca la víctima, tomando en cuenta los componentes culturales y sociales. • Garantizar el reconocimiento de todos los grupos de víctimas en la publicación de semblanzas, creación de eventos o fechas de conmemoración y construcción de memoriales, asegurando que las mismas no tengan posibles repercusiones o afectaciones negativas en la víctima. • Cuando se trate de afectaciones a pueblos o comunidades indígenas, tomar en consideración que la víctima es la comunidad o pueblo como ente colectivo y desde esta perspectiva diseñar e implementar las medidas de reparación (con relación a la parte final de los artículos 4 y 27, fracción VI, de la LGV). • En el caso de niñas, niños y adolescentes, además de las medidas estrictamente individuales, analizar de manera conjunta las afectaciones y necesidades del grupo familiar para proporcionar una mejor atención; por ejemplo, verificar si quedaron en situación de orfandad con motivo del hecho victimizante, etcétera. • Se deberá analizar la posible existencia de diversidades funcionales derivadas del hecho victimizante. En este caso la indemnización debe ser adecuada y suficiente para atender a las necesidades específicas, incluyendo el pago de un asistente en caso de ser necesario. Además, no se debe imponer limitación alguna para el acceso al empleo o proyectos productivos por el otorgamiento de la indemnización. • Desarrollar programas de educación de la población sobre los enfoques de género, diferencial y especializado. • Desarrollar programas de educación para la paz que tengan en cuenta los enfoques de género, diferencial y especializado. • Desarrollar programas de educación y sensibilización sobre los tipos y modalidades de violencia contra los distintos grupos de víctimas.
--	---

6.5.3. Enfoque de derechos humanos

Perspectiva para dirigir las acciones institucionales y las estrategias de intervención desde las instancias públicas en el cumplimiento a sus facultades y atribuciones.

Algunos principios de este enfoque son:

- La materialización real de los derechos.
- La especial atención a grupos en situación de vulnerabilidad.
- La interdependencia o integralidad de todos los derechos.
- La participación activa de los titulares de derechos.
- La rendición de cuentas de los titulares de obligaciones.

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque de derechos humanos?
Ayuda inmediata	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar a la víctima y brindar contención bajo el principio de buena fe, principio de no criminalización, igualdad y no discriminación. • Considerar condiciones de igualdad en la atención, asegurar condiciones de accesibilidad de conformidad al ciclo vital o tipo de discapacidad (en caso de que la hubiera). Vincular con instancias públicas, así como con sociedad civil, bajo el principio de participación conjunta mencionado en la LGV. • Atender a todas las personas sin discriminación y lo más pronto posible, observando el principio de debida diligencia de la LGV. • De conformidad al derecho post mortem, auxiliar a las víctimas indirectas del delito de homicidio con los gastos funerarios (artículo 31 de la LGV). • Hacer efectivo a la víctima su derecho a la verdad y a la justicia e informarle que, cuando se le entregue el cuerpo o restos humanos del familiar o personas cercanas, y no haya causado ejecutoria, pesa sobre ella el deber de no someter los mismos a cremación (artículo 123, fracción X de la LGV). • De conformidad al principio de máxima protección, adoptar medidas que garanticen la seguridad, protección, bienestar físico y psicológico e intimidad de las víctimas. • Cuando la víctima se encuentre en un lugar distinto al de su residencia, las autoridades competentes deberán brindar un traslado de acuerdo a sus condiciones (artículo 39 LGV). • En tanto medida de acceso a la justicia, las víctimas tendrán derecho a orientación jurídica (artículos 43 y 117 LGV). La asesoría deberá prestarse de conformidad al principio de gratuidad.

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque de derechos humanos?
Medidas de asistencia y atención	<ul style="list-style-type: none"> • Toda persona debe recibir educación elemental gratuita de forma igualitaria de conformidad al artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asimismo, conforme al artículo 47 de la LGV, las políticas y las acciones establecidas en la Ley deberán asegurar el acceso de las víctimas a la educación; este derecho deberá observar el principio de participación conjunta para vincular esfuerzos institucionales. • A través del MAIS se contemplará la articulación y la coordinación entre las diferentes autoridades obligadas bajo un enfoque psicosocial, de educación y de asistencia social. Además, deberá observarse el principio de enfoque diferencial y especializado, respetando la dignidad humana. • El asesor jurídico de la víctima deberá realizar control de omisiones del Ministerio Público ante el juez de control, de conformidad con el artículo 12, fracción V, de la LGV. Para su tratamiento deberá

	<p>observarse el principio de debida diligencia establecido en la LGV.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El principio de rendición de cuentas también hace referencia al manejo responsable y transparente de los recursos públicos, observando de igual forma el principio de transparencia establecido en la LGV. • En todo momento se garantizará la igualdad real de oportunidades y el derecho a la no discriminación, de conformidad con la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. • De conformidad con el artículo 20, apartado C, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la víctima debe recibir asesoría jurídica. A ese respecto, se observarán en su tratamiento los principios de buena fe y gratuidad de la LGV. El servicio de asesoría jurídica deberá garantizar el acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral (artículo 167, fracción II de la LGV). • Este enfoque debe aplicarse a las víctimas que han sufrido un impacto traumático para lograr su empoderamiento. La atención psicológica, además, deberá observar un enfoque diferencial y especializado de acuerdo a lo establecido en la LGV.
--	---

Momento	¿Cómo se incorpora el enfoque de derechos humanos?
Medidas de reparación integral	<ul style="list-style-type: none"> • El Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, en tanto complementario de la compensación, deberá otorgarse por perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente valiables (artículo 64 de la LGV). Dicho fondo deberá aplicarse bajo un enfoque de tipo transformador. • La rehabilitación comprende la atención médica, psicológica y psiquiátrica especializadas, así como servicios y asesoría jurídica tendentes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas y todas aquellas dirigidas a reintegrar a la víctima a la sociedad. • Las medidas de satisfacción comprenden la verificación de los hechos y la relevancia pública y completa de la verdad, así como la realización de actos que conmemoren el honor, la dignidad y la humanidad de las víctimas tanto vivas como fallecidas. El principio de dignidad implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedad por parte del Estado o particulares. • Estas medidas buscan prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza, por lo que se recomienda observar el principio de máxima protección establecido en la LGV.

7. ÁREAS DE LA COMISIÓN EJECUTIVA A CARGO DE LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) es un organismo descentralizado de la Administración Pública federal, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y de gestión, encargado de

garantizar la representación y participación directa de las víctimas y organizaciones de la sociedad civil, propiciando su intervención en la construcción de políticas públicas.

La Ley General de Víctimas (LGV) establece que la CEAV es el órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas que estará encargado de garantizar el acceso a los servicios multidisciplinarios y especializados que el Estado proporcionará a las víctimas de delito por violación a sus derechos humanos, así como proponer medidas, lineamientos o directrices de carácter obligatorio que faciliten condiciones dignas, integrales y efectivas para la atención y asistencia de las víctimas, y que permitan su recuperación y restablecimiento para lograr el pleno ejercicio de su derecho a la justicia, a la verdad y a la reparación integral.

A continuación se describen las funciones, procedimientos y servicios de cada una de las áreas y unidades administrativas de la CEAV a cargo de la atención, asistencia y protección a las víctimas. Las áreas descritas son:

- Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto
 - Atención Médica
 - Atención Psicológica
 - Trabajo Social
 - Orientación Jurídica de Primer Contacto
 - Centro de Atención Telefónica (CAT)
- Asesoría Jurídica Federal
- Registro Nacional de Víctimas
- Comité Interdisciplinario Evaluador
- Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral

Las funciones, procedimiento y servicios se describen de acuerdo a lo previsto por el Modelo Integral de Atención a Víctimas, es decir, se hace referencia a cada uno de los momentos que lo componen y se incorporan los enfoques psicosocial, de derechos humanos, de género, diferencial y especializado en la atención a las personas en situación de víctimas.

7.1. Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto

7.1.1. atención médica

Descripción del área

Los servicios del área médica que proporciona la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) se enfocan a lograr la estabilidad y recuperar la salud de las víctimas directas e indirectas del delito y de violaciones a los derechos humanos y la referencia con las instituciones públicas de salud. Con fundamento en los artículos 3, fracción segunda; 32 y 33, fracción I y II, y 27, fracción X, de la Ley General de Salud.

Funciones del personal

- En caso de urgencia médica, brindar primeros auxilios y trasladar al paciente víctima a una institución hospitalaria solicitando apoyo de ambulancia.
- Como parte de las medidas de ayuda inmediata efectúa la valoración médica a las personas víctimas que acuden a la CEAV y que requieren este servicio.
- Elaborar la historia clínica y emitir un diagnóstico, así como determinar las necesidades médicas y farmacológicas del paciente.

- Determinar si los signos y síntomas que presenta la persona pudieran ser un indicador de maltrato físico, psicológico, sexual o de abandono.
- En casos de violación o abuso sexual proporcionar información sobre enfermedades de transmisión sexual, así como procedimientos permitidos por la legislación aplicable.
- Participar en la entrevista multidisciplinaria.
- En caso de ser necesario, referir con instituciones de salud pública de primer, segundo y tercer nivel, según sea el caso, así como psiquiátricas.
- De ser el caso, dar acompañamiento a institución médica especializada y dar seguimiento hasta su egreso.

Medidas de ayuda inmediata

Evaluación de lesiones traumáticas y no traumáticas, apertura de historia clínica, diagnóstico y tratamiento, en su caso referencia para atención médica especializada, ingreso hospitalario, como lo establece el MAIS. Entre los servicios se incluye:

- Revisión médica general de primer contacto.
- En caso de urgencia médica, brindar primeros auxilios y trasladar al paciente víctima a una institución hospitalaria solicitando apoyo de ambulancia.
- En caso de ser necesario, referir con instituciones de salud pública de primer, segundo y tercer nivel, según sea el caso, así como psiquiátricas.
- Anticonceptivos de emergencia en caso de violación o violencia sexual, e información sobre enfermedades de transmisión sexual.

Medidas de asistencia

- La asistencia médica se proporciona a través de las instituciones de salud pública. El área médica de la CEAV hace la referencia y seguimiento en términos del MAIS.

Medidas de atención médica²⁹

- La atención médica se proporciona a través de las instituciones de salud pública. El área médica de la CEAV hace la referencia y seguimiento en términos del MAIS.

Medidas de reparación integral

- En caso de que se otorgue una medida de reparación en materia de salud física o mental se otorga directamente por las instituciones de salud pública.

Formación del personal operativo

- Ser personas legamente facultadas para la práctica de la medicina y en su caso de la psiquiatría, con entrenamiento especializado para atención a víctimas.
- Según lo establece el MAIS, “en cumplimiento de medidas de atención, asistencia, ayuda, apoyo, reparación integral o cualquier mecanismo de acceso a la justicia, deberán incluir, dentro de sus programas, contenidos temáticos sobre los principios, derechos, mecanismos, acciones y procedimientos reconocidos por la Ley General de Víctimas, así como las disposiciones específicas de derechos humanos”³⁰.

Requisitos para acceder a las medidas

²⁹ El concepto de atención médica es diferente al que se entiende por medidas de atención en el modelo.

³⁰ CEAV, *Modelo de Atención Integral en Salud*, México, 2014.

- La víctima tendrá acceso a los servicios de salud y lo que corresponde al MAIS cuando se le reconozca su calidad de víctima, con excepción de servicios de salud de ayuda inmediata y emergencia médica.
- En ciertos casos, cuando la condición de la persona lo requiera puede ser referida a una institución de salud antes del reconocimiento de calidad de víctima.

Vinculación con otras instituciones

- Hospitales del Sistema de Salud Pública para personas no derechohabientes de ningún sistema de seguridad social.
- Hospitales pertenecientes a algún sistema de seguridad social, según la afiliación de la víctima.
- Comisión Nacional de Protección Social en Salud (en su caso para su afiliación al Seguro Popular).

Derechos que son garantizados por los servicios

- A recibir ayuda, asistencia y atención en forma equitativa, gratuita y efectiva por el personal.
- A recibir atención médica de las instituciones públicas de los tres niveles de Gobierno.
- A recibir tratamiento que le permita su rehabilitación física y mental.

Sistemas de seguimiento

- Se proporcionará seguimiento para verificar si el paciente está recibiendo la atención adecuada de la institución a la que fue referido y ver su evolución, a su vez se dará seguimiento a las víctimas que fueron hospitalizadas en otra institución hasta su egreso.
- Se proporcionará alta médica siempre y cuando la patología pueda ser solucionada por el área médica de esta Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas o en caso de que se tenga que referir a otra institución.

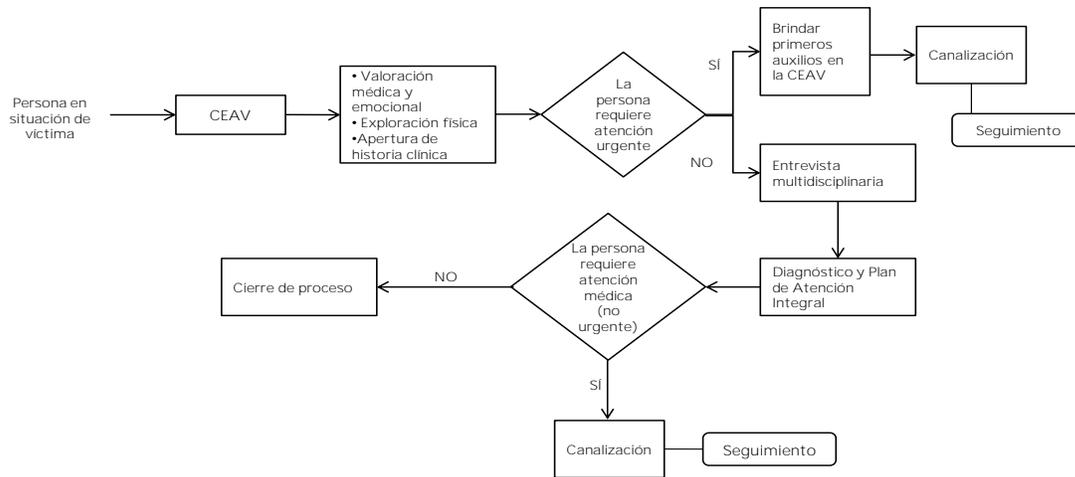
Modelos, protocolos y lineamientos rectores

- Modelo de Atención Integral en Salud.
- Protocolo General de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto.
- NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico.
- Guía de práctica clínica CIE-10:T74 abuso físico desde el nacimiento hasta los 12 años.
- NOM-046-SSA2-2005.
- Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Documentos anexos

- Modelo de Atención Integral en Salud.
- Protocolo General de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto y sus anexos.
- Formato de atención médica (informe médico primera vez).
- Formato de atención médica (informe médico subsecuente).
- Formato de alta médica.
- Formato carta de consentimiento informado.

Flujograma Atención Médica



7.1.2. Atención psicológica

Descripción del área

El área de atención psicológica de la CEAV tiene por objetivo brindar acompañamiento psicológico y servicios de atención en crisis y contención emocional a las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos. Los procesos que se llevan a cabo en esta área son los siguientes: evaluación diagnóstica, acompañamiento psicoterapéutico y seguimiento.

Funciones del personal

- Brindar atención psicológica.
- Brindar contención emocional.
- Atención en crisis.
- Acompañamiento psicojurídico (se brinda acompañamiento y preparación para los mecanismos y procedimientos de acceso a la justicia).
- Seguimiento de procesos psicosociales y evaluación de los mismos tanto internos como externos.
- Vinculación a instituciones externas en conjunto con el área de Trabajo Social.
- Actuar bajo el principio de buena fe.

Formación del personal operativo

- Psicología
- Psicopatología
- Psicología Jurídica
- Especialización en atención a víctimas

Medidas de ayuda inmediata

- Estabilización y atención en crisis.
- Contención emocional.
- Atención psicológica de emergencia.
- Participa conjuntamente en la construcción del Plan de Atención Integral conforme a las necesidades psicosociales detectadas en la víctima (entrevista multidisciplinaria).
- Evaluación diagnóstica: necesidad de derivación de emergencia a otras instituciones (por ejemplo, de tipo psiquiátrico, riesgo de suicidio, etcétera).

Medidas de asistencia

- Atención psicológica o psiquiátrica especializada.
- Evaluación diagnóstica (atención a CIE-10, DSM-5 y NOM).
- Atención a la salud mental.
- Los demás que establezca el MAIS.

Medidas de atención

- Acompañamientos y atención psicojurídica y social:
 - Acompañamiento y preparación para mecanismos y procedimientos de acceso a la justicia.
 - Terapias individual, familiar, de pareja o grupo, intervención con niños y atención psicológica especializada.

Requisitos para acceder a los servicios

- Existencia de un hecho victimizante resultado de una violación a sus derechos humanos y/o de la comisión de un delito.
- Solicitar los servicios.

Derechos que son garantizados por las medidas

- Ayuda provisional y oportuna que tengan relación directa con el hecho victimizante.
- A recibir ayuda, asistencia y atención en forma equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado.
- A recibir tratamiento que le permita su rehabilitación física y psicológica.

Sistemas de seguimiento

- Entrevista multidisciplinaria.
- Seguimiento al Plan de Atención Integral.
- Un mismo terapeuta dará seguimiento de principio a fin.
- Reporte de cada sesión por psicólogo para integrarla al expediente único de la víctima.
- Reporte semanal interno.
- Reporte semanal externo → PLENO de la CEAV para evaluar casos atendidos.

Vinculación con otras instituciones

- Instituto Nacional de Psiquiatría
- Centros especializados de salud mental
- Secretaría de Salud

- Hospitales psiquiátricos
- Centros especializados en Tanatología
- Centros de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales
- Las demás que se establezcan en el Modelo de Atención Integral en Salud.

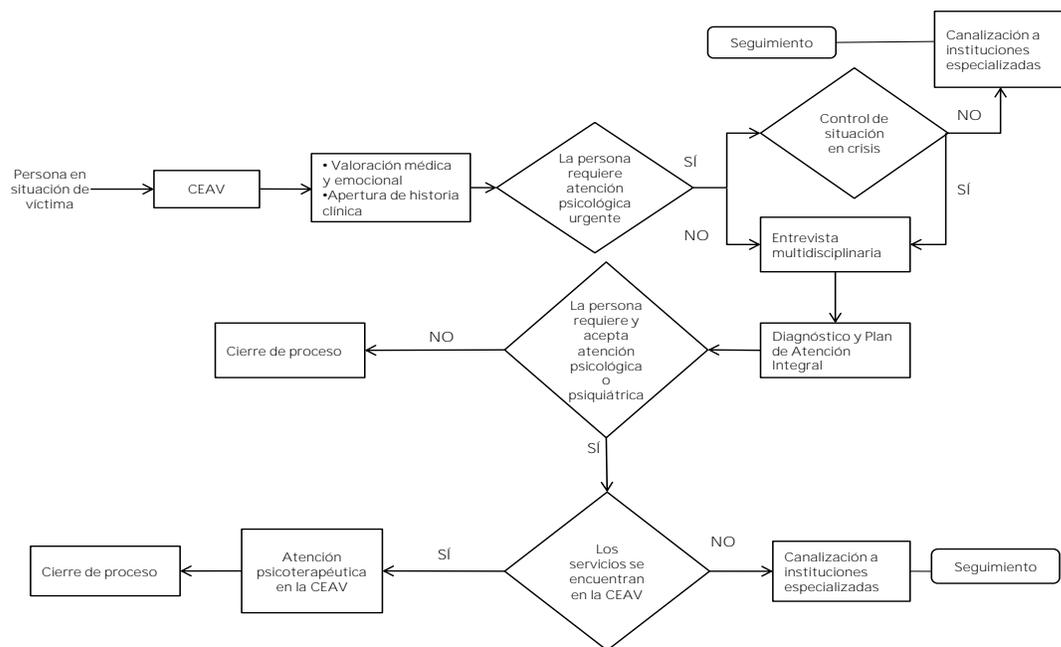
Modelos, protocolos y lineamientos rectores

- Protocolo General de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto
- Modelo de Atención Integral en Salud
- Guía para la Clasificación de los Trastornos Mentales y del Comportamiento. CIE-10 (CDI-10)
- Manual sobre programas de justicia restaurativa. Oficina de las Naciones Unidas (ONU).
- Otros.

Documentos anexos

- Protocolo General de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto
- Modelo de Atención Integral en Salud

Flujograma Atención Psicológica



7.1.3. Trabajo social

Descripción del área

Tiene a cargo la detección de necesidades de las víctimas y gran parte de los procesos de gestión, vinculación y acompañamiento del MIAV. El personal de esta área participa en la entrevista multidisciplinaria y da seguimiento a las derivaciones o vinculaciones realizadas.

Funciones del personal

- Detección de necesidades de las víctimas directas e indirectas.
- Informar de las medidas a las que puede acceder la persona en situación de víctima usuaria.
- Brindar medidas de ayuda y asistencia inmediata.
- Participar en la entrevista multidisciplinaria.
- Colaborar con el diagnóstico y Plan de Atención Integral.
- Realizar los enlaces o gestiones correspondientes en instituciones vinculadas y asistencia de traductores e intérpretes.
- Acompañar y auxiliar en las gestiones en instituciones vinculadas.
- Auxiliar en el llenado del Formato Único de Declaración (FUD).
- Realizar estudios socioeconómicos de las personas en situación de víctimas.
- Registrar en la plataforma de seguimiento todos los servicios que se proveen a las víctimas.

Formación del personal operativo

- Licenciatura en Trabajo Social.
- Idealmente contar con un perfil victimológico con enfoque psicosocial.

Medidas de ayuda inmediata

- Información de los servicios a los que puede acceder la víctima.
- Auxilio en el llenado del Formato Único de Declaración (FUD).
- Derivar a las víctimas a albergues o refugios, cuando sea necesario.
- Gestión de la asistencia de intérpretes y traductores.
- Participación en la entrevista multidisciplinaria, en el diagnóstico de necesidades de la víctima y participación en el diseño del Plan de Atención Integral.
- Gestión de traslados locales y foráneos para la atención a la víctima (de conformidad con el acuerdo del Pleno de la CEAV que establece los procedimientos para el traslado de víctimas y los Lineamientos para el Funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral).

Medidas de asistencia

- Orientación a las víctimas directas e indirectas.
- De enlace y gestión para vincular a la víctima directa o indirecta con otras instituciones que brinden medidas de asistencia.
- Gestión de las medidas de alojamiento, alimentación, económicas y de desarrollo que establece la ley.
- En casos procedentes se realiza un estudio socioeconómico a la persona en situación de víctima usuaria.
- Acompañamiento a la institución vinculada para auxiliar a la víctima con las gestiones correspondientes.

Medidas de atención

- Acompañamiento y seguimiento a la atención recibida por la persona en situación de víctima.

Medidas de reparación integral

- Colaboración en la gestoría y seguimiento a las medidas dictadas por el Comité Interdisciplinario Evaluador y el Pleno de la CEAV.

Requisitos para acceder a los servicios

- Existencia de un hecho victimizante resultado de una violación a sus derechos humanos y/o de la comisión de un delito.
- Solicitar los servicios.

Derechos que son garantizados por los servicios

- A recibir ayuda, asistencia y atención en forma equitativa, gratuita y efectiva por personal.
- A recibir la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en casos de discapacidad auditiva, verbal o visual (gestión).
- Acceso a la educación, de manera que permita a la víctima incorporarse con prontitud a la sociedad; a recibir becas; acceso a los libros de texto gratuitos; paquetes escolares y uniformes para garantizar las condiciones dignas y su permanencia en el sistema educativo.
- Beneficio de desarrollo social conforme a sus necesidades.
- A la salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social.
- Oportunidades de desarrollo productivo e ingreso en beneficio de las víctimas.

Sistemas de seguimiento

- Seguimiento de la atención recibida por la víctima en las instituciones vinculadas.

Vinculación con otras instituciones

- Instituciones Públicas: STPS, SEP, Secretaría de Salud, SEDESOL, DIF, INFONAVIT, INVI, GDF, CONADE, FEVIMTRA, SCT, INAPAM, IMJUVE entre otras.
- Organizaciones de la sociedad civil.

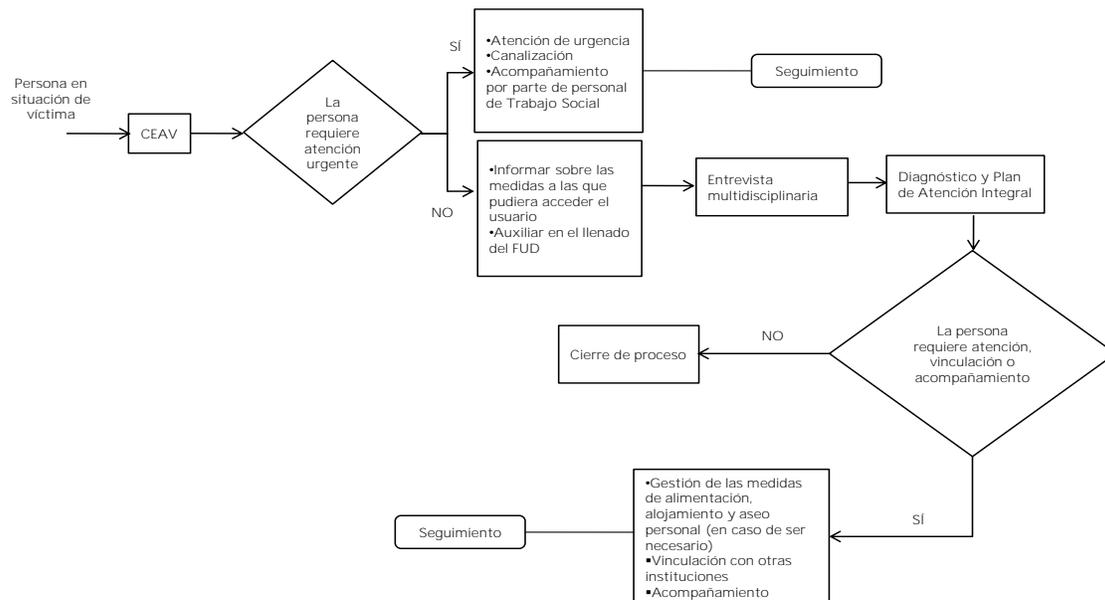
Modelos, protocolos y lineamientos rectores

- Protocolo de Atención Inmediata y Primer Contacto
- MAIS (gestión de los vínculos que establezca el Modelo)

Documentos anexos

- Tabla de alineación de programas.

Flujograma Trabajo Social



7.1.4. Orientación jurídica de primer contacto

Descripción del área

Los servicios proporcionados por el área de orientación jurídica a favor de las víctimas directas e indirectas del delito y de violaciones a los derechos humanos deberá brindarse con perspectiva de género, libre de prejuicios y sin discriminación alguna; que permitan fomentar la denuncia, vinculación y seguimiento jurídico en materia penal, contribuyendo así a la restitución de los derechos y a la reparación integral del daño, coordinando acciones y estrategias pertinentes para garantizar los derechos de las víctimas. Con fundamento en los artículos 1, 2, 5, 7, 8, 9, 10, 11 y 12, fracciones I y IV; 18 y 20 de la Ley General de Víctimas.

Funciones del personal de la orientación jurídica

- Brindar orientación respecto a los derechos constitucionales de las víctimas, previstos en el apartado “C” de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; a los contenidos en la Ley General de Víctimas y en los documentos internacionales sobre la materia.
- Proporcionar la orientación jurídica correspondiente, de acuerdo al planteamiento del caso realizado por la víctima, y las estrategias jurídicas a implementar.
- Determinar la competencia del hecho victimizante, a fin establecer el fuero federal o común, y así definir la intervención de las diversas áreas de la CEAV, incluyendo la Asesoría Jurídica Federal.
- Propiciar la denuncia del hecho victimizante ante la instancia competente, mediante la orientación, acompañamiento y seguimiento jurídico ante la representación social.
- En caso de ser necesario y tratándose de asuntos en materia civil, familiar, mercantil, administrativa o laboral, casos ajenos a la competencia de esta CEAV, brindará la

orientación jurídica conducente, realizando la derivación a las instituciones competentes para la atención especializada.

- Participar en la entrevista multidisciplinaria.

Formación del personal operativo

- Ser personas legamente facultadas para la práctica del derecho, con conocimientos en atención a víctimas de delitos o violaciones a derechos humanos y conocimientos básicos en materias penal, civil, familiar, laboral, principalmente; asimismo, con conocimientos en la Ley General de Víctimas y en las disposiciones específicas de derechos humanos.

Medidas de ayuda inmediata

- Evaluación de riesgo y necesidad imperante a efecto de realizar denuncias o solicitud de medidas cautelares o de seguridad.
- En su caso, acompañamiento para realizar denuncia urgente por comparecencia ante la representación social competente.
- Asistencia jurídica urgente en favor de las víctimas directas o indirectas del delito o de la violación de derechos humanos, que con motivo de la realización de operativos solicita el representante social de la federación, en compañía de la Asesoría Jurídica Federal.
- Realización de vinculación para atención jurídica especializada en materias civil, familiar, laboral, administrativa y casos de competencia del fuero común.
- Orientación jurídica en materias diversas a la penal.

Medidas de asistencia

- Orientación, acompañamiento y seguimiento jurídico ante el Agente del Ministerio Público en favor de las víctimas, así como en las instituciones vinculadas. La asistencia jurídica se proporciona directamente en delitos del fuero federal en coordinación con la Asesoría Jurídica Federal, en casos de delitos del fuero común se realiza la vinculación con los centros de atención a víctimas locales.

Requisitos para acceder a los servicios

- Existencia de un hecho victimizante o resultado de una violación a sus derechos humanos o de la comisión de un delito.
- En delitos del fuero común el acceso a los servicios es por medio de las instituciones de atención a víctimas locales pues éstas forman también parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas.
- Solicitar los servicios.

Derechos que son garantizados por los servicios

- A recibir ayuda, asistencia y atención en forma equitativa, gratuita y efectiva por persona.
- A recibir orientación jurídica en materias penal, civil, laboral, familiar, administrativa entre otras.
- A apoyar en la presentación de la denuncia correspondiente y solicitar medidas de seguridad o cautelares si el caso así lo amerita.
- A recibir orientación jurídica, seguimiento y acompañamiento a las Agencias del

Ministerio Público, de acuerdo al hecho victimizante.

- A ser vinculado a una institución de defensa jurídica especializada en materias diversas a la penal.
- A recibir la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en casos de discapacidad auditiva, verbal o visual.

Sistemas de seguimiento

- Seguimiento de CEAV en todo el proceso penal así como seguimiento ante instituciones locales en asuntos del fuero común.

Vinculación con otras instituciones

- Instituciones públicas: todos los centros de atención a víctimas locales a nivel nacional, todas las instituciones de defensoría de oficio o gratuita públicas y privadas en materias diversas a nivel nacional.
- Organizaciones de la Sociedad Civil.

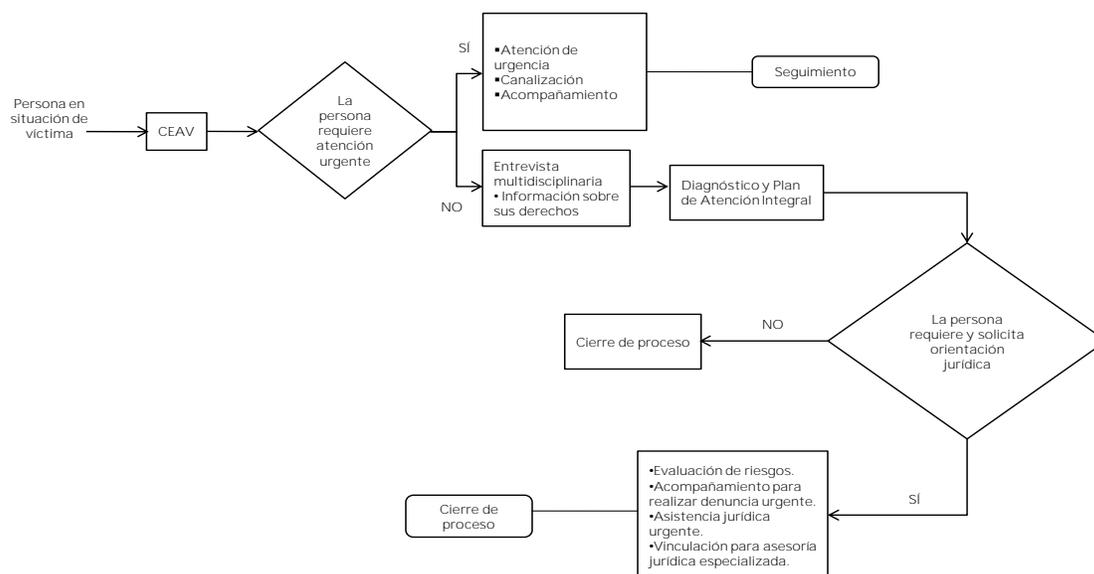
Modelos, protocolos y lineamientos rectores

- Protocolo de Atención Inmediata y Primer Contacto.

Documentos anexos

- Protocolo de Atención Inmediata y Primer Contacto.

Flujograma Orientación Jurídica de Primer Contacto



7.1.5. Centro de Atención Telefónica (CAT)

Descripción del área

El Centro de Centro de Atención Telefónica (CAT) de la Comisión Ejecutiva de

Atención Víctimas (CEAV) brinda atención de primer contacto de calidad y calidez vía telefónica de manera oportuna e integral a las víctimas de delitos o por violación a sus derechos humanos, asegurando su acceso a los servicios multidisciplinarios y especializados que la institución les proporciona.

Funciones del personal

- Orientar y auxiliar de manera multidisciplinaria vía telefónica a las víctimas directas e indirectas del delito en sus necesidades particulares a consecuencia de los sucesos.
- Informar de los servicios integrales que ofrecen esta institución.
- Brindar, de acuerdo a las necesidades de las personas en situación de víctimas usuarias, la atención especializada que requieren (asistencia psicológica y jurídica).
- Establecer la vinculación con instituciones públicas y privadas cuando así lo requieran.
- Brindar medidas de ayuda y asistencia inmediata.
- Auxiliar en las gestiones en instituciones vinculadas.

Formación del personal operativo

- Licenciatura en Trabajo Social
- Licenciatura en Psicología
- Licenciatura en Derecho
- Especialistas operadores de Primer Contacto

Servicios de ayuda inmediata

- Escucha activa.
- Detectar las necesidades de la persona en situación de víctima usuaria.
- Proporcionar información clara, precisa y accesible que permita el pleno ejercicio de los derechos de las víctimas.

Servicios de asistencia

- Programar cita en las oficinas centrales y delegaciones de la CEAV.
- Gestión y vinculación con programas sociales como albergues o refugios, apoyo económico, servicio educativo/becas, bolsa de trabajo y atención médica especializada.
- La persona en situación de víctima usuaria que solicite orientación legal en materia civil, laboral, familiar y/o administrativa, penal y de atención a víctimas.
- Intervención en crisis.
- Primeros auxilios psicológicos.

Servicios de atención

- La atención telefónica se proporciona orientando y auxiliando de manera multidisciplinaria vía telefónica a las víctimas directas e indirectas del delito en sus necesidades particulares a consecuencia de los sucesos, informando de los servicios integrales que ofrece esta Institución, brindando de acuerdo a sus necesidades la atención especializada que requiere (psicológica, asesoría jurídica y/o apoyo de trabajo social) así como establecer la vinculación con instituciones públicas y privadas cuando así se requiera.

Requisitos para acceder a los servicios

- Existencia de un hecho victimizante resultado de una violación a sus derechos humanos y/o de la comisión de un delito.
- Solicitar los servicios.

Derechos que son garantizados por los servicios

- Atención de manera sensible, empática y profesional proporcionando la orientación y/o asesoría que contribuya al restablecimiento del bienestar evitando en todo momento la doble victimización.
- La atención especializada e integral del CAT, recibiendo ayuda inmediata, oportuna y rápida de acuerdo a las necesidades que tengan relación directa con el hecho victimizante.
- Solicitar y recibir ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado.
- Seguimiento permanente de los casos a través de llamadas periódicas hasta la conclusión de los servicios.
- Orientar y auxiliar de manera multidisciplinaria vía telefónica a las víctimas directas e indirectas del delito en sus necesidades particulares a consecuencia de los hechos victimizantes.

Vinculación con otras instituciones

- Delegaciones de la CEAV.
- Instituciones y dependencias del Sistema Nacional de Atención a Víctimas.
- Instituciones públicas de atención a víctimas: DIF estatales y municipales, instancias del Gobierno del Distrito Federal, FEVIMTRA, INAPAM, INMUJERES, PGR, PGJ estatal, CNDH y Comisiones Estatales, CONAVIM, entre otras.

Modelos, protocolos y lineamientos rectores

- Protocolo General de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto.
- Protocolo de Atención Telefónica.

Documentos anexos

- Protocolo de Atención Telefónica.

7.2. Asesoría Jurídica Federal

Descripción del área

Es el área de la Comisión Ejecutiva especializada en asesoría jurídica para 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.

Funciones del personal

- Informar a la víctima sobre sus derechos.
- Brindar información y asesoría sobre los recursos y procedimientos judiciales, administrativos o de otro tipo.

- Asesorar y representar a las víctimas en todo acto o procedimiento.
- Formular denuncias o querellas.
- Informar y asesorar a la víctima sobre las medidas alternativas de solución de controversias.
- Solicitar medidas de protección a favor de las víctimas.
- Garantizar la atención integral de las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos.
- Revisar las actuaciones.

Formación del personal operativo

- La asesoría jurídica estará integrada por los licenciados en derecho, peritos y profesionales técnicos de diversas disciplinas que se requieran para la defensa de los derechos de las víctimas.
- De acuerdo a la Ley General de Víctimas, la Asesoría Jurídica Federal debe dictar sus lineamientos del servicio civil de carrera y el Programa Anual de Capacitación, y en virtud de ello tiene la facultad de seleccionar y capacitar a los servidores públicos a ella adscritos.

Medidas de ayuda inmediata

El asesor jurídico asistirá a la víctima desde el inicio de las medidas de ayuda inmediata y lo acompañará hasta la reparación integral, de acuerdo a las necesidades de la víctima. Algunas actividades que realizará el asesor:

- Lectura de la cartilla de los derechos.
- Participar en la entrevista multidisciplinaria.
- Orientación legal atendiendo al caso específico y sobre las posibles vías de atención.
- Colaborar en la elaboración del Plan de Atención Integral.
- Acompañamiento y representación de la víctima en cualquier procedimiento judicial, administrativo o de otro tipo, actuando de acuerdo al Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal.

Medidas de asistencia

- La asistencia a la víctima en cualquier tipo de procedimiento, ya sea penal, civil, laboral, familia, administrativo y de derechos humanos.

Medidas de atención

- Orientación, acompañamiento y representación durante cualquier tipo de procedimiento, ya sea penal, civil, laboral, familia, administrativo y de derechos humanos.

Requisitos para acceder a las medidas

- Existencia de un hecho victimizante resultado de una violación a sus derechos humanos y/o de la comisión de un delito.
- Solicitar los servicios.
- Solicitar el servicio a la CEAV (atención bajo el principio de buena fe).
- Llenar oficio de designación de asesor jurídico federal para sustentar la representación de la víctima.

Derechos que son garantizados por las medidas

- A recibir información veraz sobre las violaciones de derechos o sobre los delitos que las afectaron.
- A una investigación pronta y eficaz.
- A ser asesoradas y representadas dentro de la investigación, juicio y ejecución de sentencia.
- Acceder a la justicia para determinar la responsabilidad del delito y violación a los derechos humanos.
- A colaborar en la identificación, captura, procesamiento y en su caso sanción de los responsables del daño.
- A coadyuvar con el Ministerio Público e impugnar ante la autoridad judicial las omisiones que existan en la Investigación.
- Solicitar medidas provisionales o cautelares para su seguridad y protección.

Vinculación con otras instituciones

- Procuraduría General de la República y procuradurías locales
- Poder Judicial de la Federación y de las entidades federativas
- Comisiones Estatales de Atención a Víctimas
- Comisión Nacional y Estatales de Derechos Humanos
- Sociedad civil a través de despachos, bufetes jurídicos y OSC

Sistemas de seguimiento

- Llevar un registro puntual de las acciones realizadas y formar un expediente del caso.
- Realizar un control de los procedimientos penales en los que se esté interviniendo.
- Seguimiento a los procedimientos ante los órganos no jurisdiccionales de protección a derechos humanos, así como otros procedimientos administrativos y civiles.
- Concentrar la información mensual y anual de los asuntos en los que intervenga cada asesor jurídico, así como elaborar el informe anual de labores de la Asesoría Jurídica Federal.

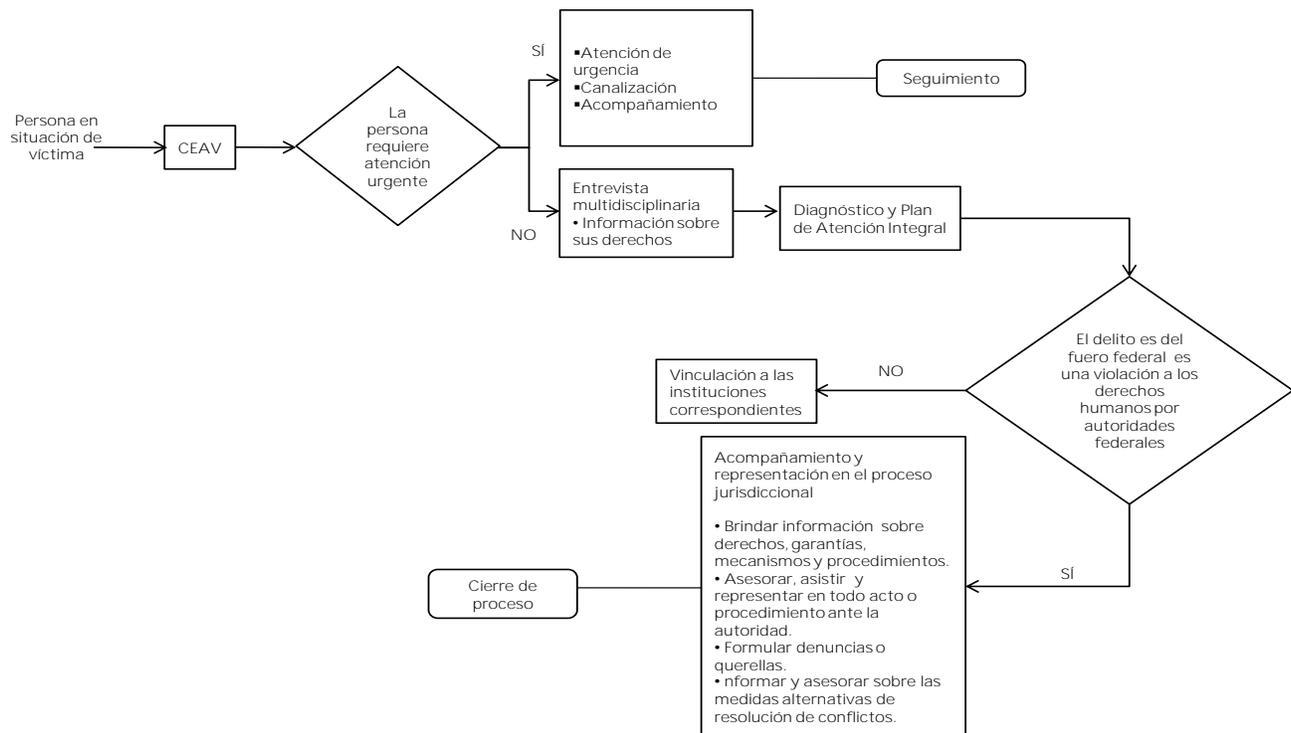
Modelos, protocolos y lineamientos rectores

- Bases Generales de Organización.
- Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal y sus formatos anexos.
- Cartilla de Derechos.
- Programa Anual de Capacitación.
- Lineamientos del Servicio Civil de Carrera.
- Lineamientos del Enfoque diferencial y especializado para la atención a grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad o nacionalidad entre otras (CEAV).

Documentos anexos

- Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal.

Flujograma Asesoría Jurídica Federal



7.3. Registro Nacional de Víctimas

Descripción del área

El Registro Nacional de Víctimas es el mecanismo administrativo y técnico que soporta todo el proceso de ingreso y registro de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos al Sistema. Constituye un soporte fundamental para garantizar que las víctimas tengan un acceso oportuno y efectivo a las medidas de ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia y reparación integral previstas en la LGV. Esta unidad administrativa es 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 (artículo 96 de la LGV).

Funciones del personal

- Recibe la solicitud de ingreso al RENAVI.
- Revisa la documentación de soporte.
- Revisa la competencia del delito o violación de derechos humanos (local o federal).
- Turna la solicitud a la Comisión estatal en caso de que la competencia sea de ese ámbito.
- Turna la solicitud al CIE, en caso de no estar reconocida su calidad de víctima, para su análisis y proyecto de dictamen.
- Inscribe a la víctima en el RENAVI cuando se acredite su calidad de víctima.
- Abre un expediente electrónico de la víctima.
- Notifica a la víctima su registro.

- Da seguimiento a la atención, asistencia y reparación integral de la víctima.
- Notifica a la víctima en caso de no ser procedente su registro.
- Registra la conclusión del Plan de Atención y Reparación Integral.

Medidas de ayuda inmediata

- Una vez registrada la víctima se hace un cruce de información de las medidas otorgadas con anterioridad.

Medidas de asistencia

- Las medidas de asesoría jurídica y acompañamiento psicosocial serán otorgadas a partir del momento del conocimiento del hecho victimizante.
- Para acceder a las medidas de asistencia determinadas en el Plan de Atención Integral, las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos deberán inscribirse al RENAVI, conforme a lo dispuesto en la LGV y su Reglamento.
- Una vez que se reconoce la calidad de víctima y se inscribe en el Registro Nacional de Víctimas, puede acceder a las medidas de asistencia económicas y de desarrollo social (educación, salud, alimentación, vivienda, disfrute de un medio ambiente sano, trabajo y seguridad social y las relativas a la no discriminación) (artículo 56 de la LGV).
- A través de la sistematización de la información en la plataforma digital del RENAVI se dará seguimiento a las medidas de asistencia que se otorguen a la víctima desde el momento de ayuda inmediata y que continúen como medidas de atención durante todo el proceso; así como todas aquellas otorgadas por dependencias y entidades de la Federación, los estados, el Gobierno del Distrito Federal y los municipios en sus respectivos ámbitos de competencia.

Medidas de atención

- Se dará seguimiento durante todo el proceso a las medidas de atención a través de la sistematización de la información en la plataforma tecnológica del RENAVI.

Medidas de reparación integral

- Dar seguimiento al otorgamiento de las medidas de reparación integral que determine la autoridad competente (órganos jurisdiccionales o no jurisdiccionales).

Formación del personal operativo

- Los servidores públicos serán capacitados con la finalidad de orientar a la persona que solicite el ingreso al RENAVI sobre el trámite y efectos de su registro.
- Serán capacitados para brindar una atención con enfoques psicosocial, de derechos humanos, de género, diferencial y especializado.
- Serán capacitados para desarrollar las actitudes y aptitudes técnicas necesarias para el manejo del mecanismo administrativo y tecnológico (RENAVI).

Requisitos para acceder al Registro

- Solicitud de ingreso (víctima, representante o autoridad competente).
- Formato Único de Declaración (FUD).
- Reconocimiento de la calidad de víctima (por la autoridad competente).
- Para proceder a la inscripción de datos de la víctima en el Registro se deberá contar

con la información que refiere el artículo 99 de la LGV.

Derechos que son garantizados por las medidas

- A ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos.
- A solicitar y a recibir ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado en atención al daño sufrido desde la comisión del hecho victimizante.
- A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establecen en la LGV.
- A solicitar, acceder y recibir, en forma clara y precisa, toda la información oficial necesaria para lograr el pleno ejercicio de cada uno de sus derechos.
- A ser notificada de las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro y de medidas de ayuda, de asistencia y reparación integral que se dicten.
- A no ser discriminadas ni limitadas en sus derechos.
- A ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos.

Vinculación con otras instituciones

- Comisión Nacional de Seguridad Pública - Plataforma México
- Secretaría de Gobernación
- Entidades Federativas
- Organismos protectores de Derechos Humanos
- Poder Judicial
- Dependencias y entidades encargadas de la atención, asistencia y reparación integral de la víctima

Sistemas de seguimiento

- A través de la Plataforma prevista en la LGV y su Reglamento.
- Registros locales y los sistemas que determinen.

Modelos, protocolos y lineamientos rectores

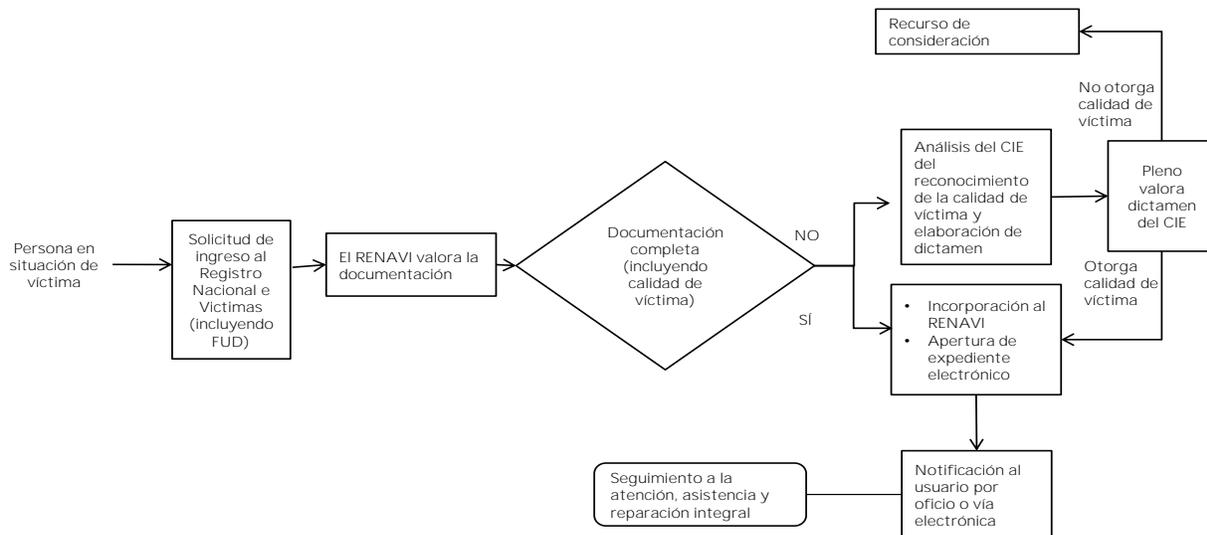
- Lineamientos de declaratoria de reconocimiento de la calidad de víctima.
- Acuerdo del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas que determina el mecanismo de atención a las solicitudes de inscripción al Registro Nacional de Víctimas cuando las personas solicitantes habiten en una entidad federativa que todavía no tenga en funcionamiento el Registro Estatal de Víctimas.
- Lineamientos para la Transmisión de Información al RENAVI por parte de las entidades de la Administración Pública Federal o instituciones del SNAV.
- Protocolo de operación del Registro Nacional de Atención a Víctimas.

Documentos anexos

- Acuerdo por el que se da a conocer la delegación de la facultad que se menciona en el director general del Registro Nacional de Víctimas [relativo al Acuerdo del Pleno por el que se emiten los Lineamientos de declaratoria de reconocimiento de la calidad de víctima].

- Acuerdo del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas que determina el mecanismo de atención a las solicitudes de inscripción al Registro Nacional de Víctimas cuando las personas solicitantes habiten en una entidad federativa que todavía no tenga en funcionamiento el Registro Estatal de Víctimas.
- Lineamientos para la Transmisión de Información al RENAVI por parte de las entidades de la administración Pública Federal o instituciones del SNAV.

Flujograma Registro Nacional de Víctimas



7.4. Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE)

Descripción del área

Es el encargado de emitir los dictámenes en los procedimientos de reconocimiento de calidad de víctima y de conclusión de servicios de atención, asistencia y protección, así como los proyectos de dictamen para el acceso a los recursos del Fondo por concepto de medidas de ayuda inmediata, compensación subsidiaria (por delitos federales) y compensación (por violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales). Lo anterior para su análisis, valoración y en su caso aprobación por el Pleno de la CEAV.

Funciones del personal

- Recepción de los FUD y de las solicitudes de ingreso al Registro que remita el RENAVI y que requieran una valoración de hechos y la emisión de una opinión técnica.
- Elaboración del dictamen de reconocimiento de la calidad de víctima, o en su caso, la negativa de ingreso al Registro o su cancelación.
- Remitir el dictamen al Presidente de la CEAV para que se someta a consideración del

Pleno.

- Si el Pleno resolvió el ingreso al Registro, el personal del CIE emite constancia y la envía al Director General del Registro por oficio.
- Elaboración del proyecto de dictamen de acceso a los recursos del Fondo para las Medidas de Ayuda Inmediata
- Elaboración del proyecto de dictamen de acceso a los recursos del Fondo por Compensación subsidiaria.
- Elaboración del proyecto de dictamen de compensación o compensación subsidiaria
- Elaboración del dictamen de conclusión de los servicios.

Formación del personal operativo

- Multidisciplinario.
- Los operadores deberán contar con un perfil o capacitación de derechos humanos, de género, diferencial y especializado, y con enfoque psicosocial.

Medidas de ayuda inmediata

- No aplica

Medidas de asistencia

- No aplica

Medidas de atención

- No aplica

Medidas de reparación integral

- Elaboración de proyectos de dictamen para el acceso a las medidas de compensación y compensación subsidiaria.

Requisitos de procedibilidad para el acceso a los recursos del Fondo por concepto de compensación y compensación subsidiaria

- Que la víctima esté inscrita en el RENAVI.
- Que no haya sido reparada.
- Que presente solicitud mediante escrito libre, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Para víctimas de delitos federales, contar con resolución firme y que no hayan podido obtener la reparación del daño por parte del sentenciado, en términos del artículo 66 de la LGV, o bien, contar con la determinación del Ministerio Público o resolución firme de autoridad judicial en términos del artículo 67 de la LGV
- Para víctimas de violaciones a sus derechos humanos cometidas por autoridades federales, contar con una resolución emitida por un órgano jurisdiccional nacional, un órgano jurisdiccional internacional o reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México, un organismo público de protección de los derechos humanos o un organismo internacional de protección de los derechos humanos reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México, cuando su resolución no sea susceptible de ser sometida a la consideración de un órgano jurisdiccional internacional previsto en el mismo tratado en el que se encuentre contemplado el organismo en cuestión.

Derechos que son garantizados por los servicios

- A ser reparadas por el Estado de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido en sus derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas violaciones les causaron.
- A que se le brinde protección y se salvaguarde su vida y su integridad corporal.
- A ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos y, en general, por el personal de las instituciones públicas responsables del cumplimiento de la LGV, así como por parte de los particulares que cuenten con convenios para brindar servicios a las víctimas.
- A la verdad, a la justicia y a la reparación integral a través de recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces.
- A la protección del Estado, incluido el bienestar físico y psicológico y la seguridad del entorno con respeto a la dignidad y privacidad de la víctima, con independencia de que se encuentren dentro un procedimiento penal o de cualquier otra índole.
- A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establecen en la LGV.
- A solicitar, acceder y recibir, en forma clara y precisa, toda la información oficial necesaria para lograr el pleno ejercicio de cada uno de sus derechos.
- A obtener en forma oportuna, rápida y efectiva todos los documentos que requiera para el ejercicio de sus derechos, entre éstos, los documentos de identificación y las visas.
- A ser notificada de las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro y de medidas de ayuda, de asistencia y reparación integral que se dicten.
- A la reunificación familiar cuando por razón del tipo de victimización su núcleo familiar se haya dividido.
- A retornar a su lugar de origen o a reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad.
- A acudir y a participar en escenarios de diálogo institucional.
- A ser beneficiaria de las acciones afirmativas y programas sociales públicos para proteger y garantizar sus derechos.
- A participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, ayuda, atención, asistencia y reparación integral.
- A que las políticas públicas que son implementadas con base en la LGV tengan un enfoque transversal de género y diferencial, particularmente en atención a la infancia, los adultos mayores y población indígena.
- A no ser discriminadas ni limitadas en sus derechos.
- A recibir tratamiento especializado que le permita su rehabilitación física y psicológica con la finalidad de lograr su reintegración a la sociedad.
- A expresar libremente sus opiniones e intereses ante las autoridades e instancias correspondientes y a que éstas, en su caso, sean consideradas en las decisiones que afecten sus intereses.
- A ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos.
- A que se les otorgue, en los casos que proceda, la ayuda provisional.

- A trabajar de forma colectiva con otras víctimas para la defensa de sus derechos, incluida su reincorporación a la sociedad.
- A participar en espacios colectivos donde se proporcione apoyo individual o colectivo que le permita relacionarse con otras víctimas.

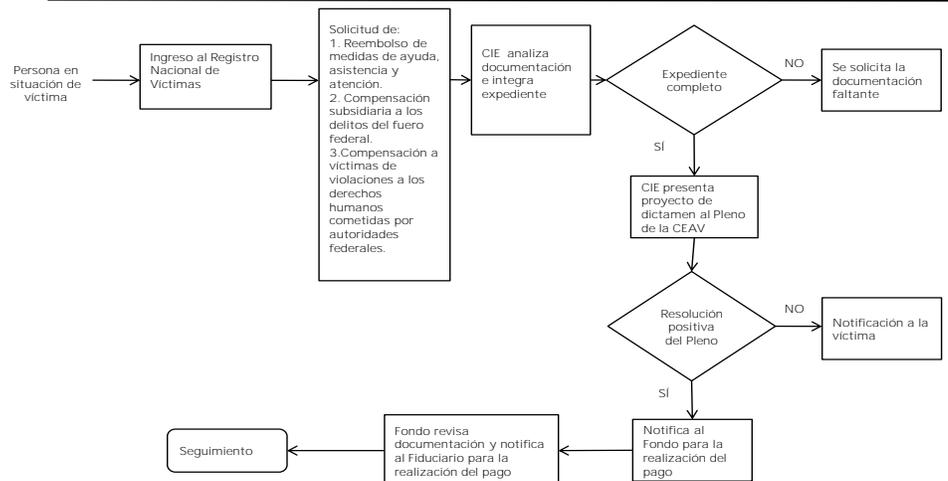
Vinculación con otras instituciones

- Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y la Procuraduría General de la República, en la ejecución de acciones de atención, asistencia y protección a las víctimas, se sujetarán al Modelo Integral de Atención a Víctimas.
- La Comisión Ejecutiva puede celebrar convenios de coordinación con las entidades federativas y sus municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, a efecto de coadyuvar en la atención, asistencia y protección a las víctimas.
- A efecto de brindar de manera oportuna dichas medidas, la Comisión Ejecutiva podrá auxiliarse de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de la Procuraduría General de la República, conforme a sus ámbitos de competencia.
- Las dependencias y entidades celebrarán convenios con la CEAV y armonizarán las reglas de operación de sus Programas para proporcionar a las personas en situación de víctimas las medidas de reparación integral dictaminadas por el CIE.

Modelos, protocolos, y lineamientos rectores

- Procedimiento de reconocimiento de la calidad de víctima e ingreso al RENAVI (Acuerdo del Pleno del 22 de julio de 2014).
- Procedimiento de acceso a las medidas de ayuda inmediata.
- Procedimiento de acceso a los recursos del fondo por compensación subsidiaria para víctimas de delitos de carácter federal.
- Procedimientos de acceso a los recursos del fondo por compensación subsidiaria para víctimas de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales.

Flujograma Comité Interdisciplinario Evaluador y Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral



7.5. Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral

Descripción del área

La Dirección General del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (DGFAARI) es el área de la CEAV que tiene por objeto brindar, a través del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, los recursos necesarios para la ayuda, asistencia y reparación integral de las víctimas de delitos del fuero federal y de las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales, así como el pago de la compensación subsidiaria a víctimas de delito del fuero federal y de la compensación a víctimas de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales. La víctima podrá acceder al Fondo en los términos de la LGV, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones administrativas, penales y civiles que resulten (artículo 130 de la LGV).

Funciones de la DGFAARI

Artículo 29 del Estatuto:

- Ejecutar los acuerdos del Pleno de la Comisión Ejecutiva.
- Administrar los recursos que anualmente se destinan para el Fondo en el Presupuesto de Egresos de la Federación de cada ejercicio fiscal.
- Supervisar el funcionamiento del Fondo.
- Gestionar ante las dependencias y entidades correspondientes los recursos que por Ley correspondan para la integración del Fondo.
- Organizar programas de recaudación de recursos ante organismos nacionales e internacionales de acuerdo a los lineamientos aprobados por la Comisión Ejecutiva.
- Coordinar las acciones necesarias ante otros fondos de carácter nacional, estatal o municipal, a efecto de evitar la doble compensación.
- Preparar los informes que solicite la Auditoría Superior de la Federación.
- Interponer las acciones civiles y administrativas necesarias para asegurar que el sentenciado que haya sido condenado, así como terceros civilmente obligados, restituyan al Fondo los recursos erogados por concepto de compensación subsidiaria a favor de la víctima.
- Preparar informes periódicos para informar a la Comisión Ejecutiva sobre el trámite y despacho de los asuntos a su cargo.
- Las demás que establezca la Ley u otras disposiciones legales.
- Ejercer el derecho de repetición conforme a la normatividad establecida.

Formación del personal operativo

- Personal especializado en materia legal, contable, fiscal, presupuestal y fiduciaria.

Servicios de ayuda inmediata

- Servicios de emergencia médica, odontológica, quirúrgica y hospitalaria que consistirán en (artículo 30 de la LGV):
 - i. Material médico quirúrgico, incluidas prótesis y demás instrumentos o aparatos que la persona requiera para su movilidad, conforme al dictamen, constancia o diagnóstico otorgado por el médico especialista en la materia (artículo 34, fracción IV de la LGV).
 - ii. Medicamentos (artículo 34, fracción III de la LGV).

- iii. Honorarios médicos, en caso de que el sistema de salud más accesible para la víctima no cuente con los servicios que ella requiere de manera inmediata (artículo 34, fracción I de la LGV).
- Atención médica y psicológica cuando se trate de lesiones, enfermedades y traumas emocionales provenientes del delito o de violación a los derechos humanos (artículos 30, fracción VII, y 34 de la LGV).
 - Servicio de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas (artículos 30, fracción V, y 34, fracción IV de la LGV).
 - Hospitalización, transporte y ambulancia (artículo 30, fracciones I y VI de la LGV).
 - Servicios odontológicos reconstructivos como consecuencia del delito o la violación a los derechos humanos (artículos 30, fracción VIII, y 34, fracción IV de la LGV).
 - Servicios de atención mental en los casos en que, a consecuencia del delito o la violación a sus derechos humanos, la persona quede afectada psicológica y/o psiquiátricamente (artículos 30, fracción VII, y 34, fracción V de la LGV).
 - Atención materno-infantil, incluyendo programas de nutrición (artículo 34, fracción VI de la LGV).
 - Servicios de anticoncepción de emergencia y de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por la Ley, así como práctica de exámenes y tratamiento especializado para su recuperación, conforme al diagnóstico y tratamiento médico recomendado (artículos 30, fracción IX, y 35 de la LGV).
 - Servicios de asistencia médica preoperatoria, postoperatoria, quirúrgica, hospitalaria y odontológica a que hubiese lugar de acuerdo al concepto médico y valoración (artículos 36 de la LGV).
 - En caso de que la institución médica a la que acude o es enviada la víctima no cuente o no cumpla con los servicios mencionados en el recuadro previo, y estos gastos hayan sido cubiertos por la víctima, los mismos le serán reembolsados, en términos de la LGV, su Reglamento y los Lineamientos.
 - Tratándose de hechos victimizantes de carácter federal, se apoyará a las víctimas indirectas con los gastos funerarios que deban cubrirse por el fallecimiento de la víctima directa cuando la causa de la muerte sea homicidio. Estos gastos incluirán los de transporte en los siguientes casos:
 - a) Cuando el fallecimiento se haya producido en un lugar distinto al de su lugar de origen, o cuando sus familiares decidan inhumar su cuerpo en otro lugar, o
 - b) Si los familiares de las víctimas deben desplazarse del lugar en el que se encuentran hacia otro lugar para los trámites de reconocimiento.
 - Cuando la víctima del orden federal se encuentre en un lugar distinto al de su lugar de residencia y desee regresar al mismo, se pagarán los gastos de transporte.

Servicios de asistencia

- Cuando la víctima o dependientes económicos tengan derecho a recibir beca de estudio para educación preescolar, primaria, secundaria y educación media superior, acuda a la Secretaría de Educación Pública u organismo público de educación que corresponda y no haya podido obtener la beca porque dichas instituciones se encuentren impedidas por falta de recursos para concederlas, podrán acudir a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas con el documento que haga constar que la institución pública no otorgó la beca, para que, en su caso, se otorgue la beca a la víctima o dependientes económicos del nivel escolar que corresponda. En caso de una

institución privada el apoyo se dará hasta la conclusión del ciclo escolar en curso.

Servicios de reparación integral

- Pago de la compensación subsidiaria a víctimas de delitos del fuero federal.
- Pago de la compensación a víctimas de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales.

Requisitos para acceder a los recursos del Fondo

Para que la víctima acceda a los recursos del Fondo por medidas de ayuda, asistencia y atención:

- I. Las víctimas deben estar inscritas en el Registro Nacional de Víctimas.
- II. Presentar la solicitud por escrito o a través del formato denominado Solicitud de Acceso a los Recursos del Fondo para Cubrir Medidas de Ayuda, Asistencia y Atención.
- III. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en los casos de delitos del orden federal, determinará la procedencia de los pagos con cargo al Fondo, siempre y cuando se cumplan los requisitos y procedimientos establecidos en la LGV y en el Reglamento, así como de acuerdo a los Lineamientos para priorizar el pago de la compensación a las víctimas en los términos a que se refiere el último párrafo del artículo 132 de la LGV, emitidos en cumplimiento de lo dispuesto en la fracción XIX del artículo 32 del Reglamento.

Derechos que son garantizados por los servicios

- Obtener las medidas de ayuda, asistencia y atención que se establecen en el Título Tercero y Cuarto de la LGV, previo dictamen de procedencia del Pleno de la CEAV.
- Acceder a los recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral mediante la obtención de una compensación económica como parte de la reparación integral del daño, previo dictamen de procedencia del Pleno de la CEAV.
- Recibir los recursos económicos de manera eficiente, oportuna y transparente.

Sistemas de seguimiento

- El seguimiento se realizará directamente por la DGFAARI como unidad responsable del Fideicomiso, el pleno de la CEAV, BANSEFI, la Auditoría Superior de la Federación y las demás instancias fiscalizadoras.

Modelos, protocolos y lineamientos rectores

- Lineamientos para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.
- Contrato del Fideicomiso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Documentos anexos

- Lineamientos para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.
- Solicitud de Acceso a los Recursos del Fondo para Cubrir Medidas de Ayuda, Asistencia y Atención.
- Solicitud de Acceso a los Recursos del Fondo por Compensación Subsidiaria por Comisión de un Delito del Fuero Federal.

- Solicitud de Acceso a los Recursos del Fondo por Compensación por Violación de Derechos Humanos, Cometidas por Autoridades Federales.

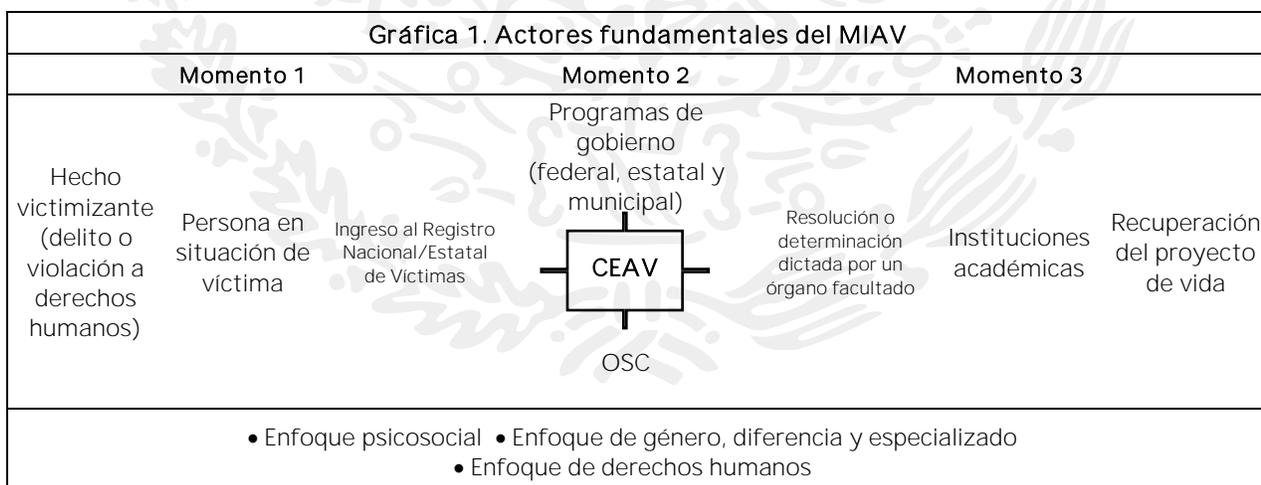
8. MECANISMOS DE COORDINACIÓN CON AUTORIDADES OBLIGADAS E INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PÚBLICA

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

Todas las medidas otorgadas por dichas autoridades deberán regirse bajo los principios de dignidad, buena fe, complementariedad, debida diligencia, enfoque diferencial y especializado, enfoque transformador, gratuidad, igualdad y no discriminación, integralidad, indivisibilidad e interdependencia, máxima protección, mínimo existencial, no criminalización, progresividad y no regresividad, participación conjunta, publicidad, rendición de cuentas, transparencia y trato preferente a las personas en situación de víctima; además de brindar acompañamiento y seguimiento en los procesos.

El desarrollo del Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) requiere no sólo voluntad política, sino el compromiso decidido y sostenido para que sea reconocido como una política de Estado, de grandes implicaciones para la atención a víctimas y el futuro del país. Para ello es necesario que los objetivos sean totalmente reconocidos y asumidos por los cuatro actores fundamentales:

- Programas gubernamentales federales, estatales y municipales.
- Población titular de los programas, específicamente personas en situación de víctima.
- Organizaciones académicas y de la sociedad civil.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV).

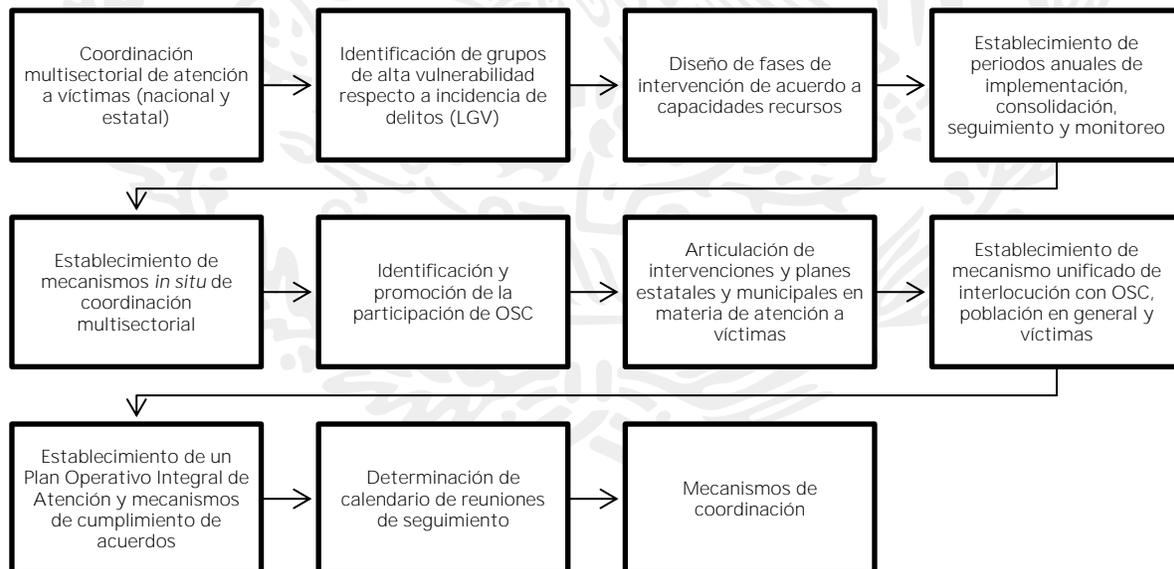


Se trata de un Modelo para ser operado y dirigido fundamentalmente desde el Gobierno Federal, del que la CEAV funge como la instancia coordinadora.

El MIAV pretende ser puesto en marcha en ámbitos rurales y urbanos, teniendo en cuenta las condiciones específicas y de contexto. En principio, el MIAV estará construido a

partir de diversas acciones específicas que serán desarrolladas por los actores mencionados. Su operación general se desarrolla a partir de los siguientes pasos:

1. Establecer una coordinación multisectorial de atención a víctimas a nivel nacional y estatal.
2. Identificar geográficamente los grupos de alta vulnerabilidad respecto a la incidencia de los delitos graves establecidos en la Ley General de Víctimas.
3. Diseñar fases de intervención progresiva de acuerdo a las capacidades y recursos disponibles, empezando con las poblaciones de mayor riesgo o que cuenten con características de acciones de emergencia.
4. Establecer periodos anuales de implementación, consolidación, seguimiento y monitoreo.
5. Establecer mecanismos *in situ* de coordinación multisectorial con la participación de instancias federales, estatales y municipales bajo la coordinación de la CEAV.
6. Identificar y promover la participación de las organizaciones de la sociedad civil.
7. Articular las intervenciones previstas con los planes estatales y municipales en materia de atención a víctimas.
8. Establecer un mecanismo unificado de interlocución con la población en general, la sociedad civil y las personas en situación de víctima.
9. Establecer un *Plan Operativo Integral de Atención* con la participación activa de las personas víctimas con la identificación y explicitación escrita de proceso, medidas y corresponsabilidades personales y comunitarias, así como mecanismos conjuntos de verificación del cumplimiento de acuerdos.
10. Establecer un calendario de reuniones de seguimiento.
11. Establecer mecanismos de coordinación.



Para poder llevar este plan de operación, deberán existir coordinación y mecanismos de organización, supervisión, evaluación y control de los servicios entre todas las autoridades de todos los ámbitos de gobierno para garantizar una atención efectiva teniendo en cuenta el hecho victimizante, esto con la finalidad de brindar a la víctima acceso

a la justicia, a la verdad, protección y las medidas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación integral que se prevén en la Ley General de Víctimas.

8.1. Organigrama

Con la finalidad de que el MIAV sea viable operativamente se requiere de una estructura base de personal que asuma la responsabilidad de ejecutar las acciones programadas en cada uno de los ámbitos y en función de sus atribuciones. En el siguiente esquema se delinea la estructura base para poner en marcha el MIAV.

La Junta Consultiva es la instancia que reúne a los integrantes del Consejo Multidisciplinario del MIAV. Se propone que este consejo sea encabezado por el Presidente de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) y que lo conformen un grupo de especialistas en materia de Atención Integral a Víctimas, además de funcionarios clave en la toma de decisiones para la puesta en marcha del Modelo y representantes de la sociedad civil organizada y colectivos de víctimas comprometidos con los objetivos del MIAV.

Si el Consejo es presidido por el Presidente de la República se eleva el nivel de la importancia del MIAV. Podrían señalarse dos tipos de reuniones del consejo: una, del comité ampliado, que sesione una vez al año, encabezada por el Presidente de la República, coincidiendo con la sesión anual del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, quien lo pondrá en marcha y que anualmente evaluará los resultados; otra, del Comité Técnico, más operativo, que sea un órgano consultor con sesiones más frecuentes (bimensuales) encabezadas por el Comisionado Presidente de la CEAV.

Una tercera instancia sería un Consejo Consultivo, compuesto de actores sociales (no gubernamentales) con el objetivo de preservar la integridad y objetividad de las evaluaciones. La participación de los actores sociales (no gubernamentales) será voluntaria, por lo que no mediará coacción en su decisión de participar ni durante su participación, ya que en todo momento ésta será voluntaria y no repercutirá en ellos consecuencia en su perjuicio si no desean o deciden no participar en dicho Consejo Consultivo, o si ya siendo parte del mismo deciden dejar de serlo.

Por su parte, es necesaria la figura de un Coordinador General del Modelo que participe en la Junta Consultiva y coordine las acciones establecidas para cada uno de los actores implicados, tanto a nivel gubernamental a través de los programas sociales como a nivel de las organizaciones de la sociedad civil y los colectivos de víctimas. El Coordinador General tendrá también la encomienda de compilar los indicadores de seguimiento y de resultado que se vayan generando con la puesta en marcha del MIAV.

Por último, tendría que nombrarse a un responsable por cada uno de los programas sociales implicados en el MIAV y por cada una de las organizaciones de la sociedad civil y los colectivos de víctimas. Estos responsables se encargarán de coordinar la ejecución de cada una de las acciones propuestas para la instancia a las que pertenecen, así como de monitorear e informar los resultados de las mismas al Coordinador General. Todos estos tendrían que asistir al comité técnico.

De esta manera, para poner en marcha el MIAV se requiere en primera instancia integrar el Consejo Multidisciplinario que es el órgano rector de la misma y desde donde se determinan los aspectos clave para su implementación en campo. Se elaborarán términos de referencia para la integración de las redes de organizaciones de la sociedad civil que conformarán esta instancia consultiva. Acto seguido se requiere nombrar a los responsables operativos del MIAV en sus distintos niveles, desde el Coordinador General hasta los

responsables de cada uno de los grupos de actores que participan. En este punto es importante iniciar convocando a los responsables de los programas participantes e ir sumando aquellas organizaciones de la sociedad civil y los colectivos de víctimas que se vayan identificando en la marcha.

Una vez nombrados los representantes de la operación, es preciso establecer las responsabilidades de cada uno de ellos de acuerdo a su ámbito de acción y atribuciones. En el mismo orden de ideas, es necesario dejar claro tanto los mecanismos de operación del MIAV como las acciones concretas que cada actor deberá llevar a cabo.

La implementación de las acciones es el siguiente paso y, finalmente, es muy importante establecer los mecanismos para evaluar de manera continua y sistemática el seguimiento y los resultados de las acciones del MIAV. Esta tarea deberá ser ejecutada tanto por los operadores en campo como por los responsables de cada grupo, para que a su vez la información general del proceso e impacto del Modelo pueda ser compilada por el Coordinador General y analizada por el Consejo Multidisciplinario, o en su caso, por el SNAV.

El MIAV no consiste en un diseño inicial rígido e inamovible. El Modelo es un proceso en el que mediante mecanismos de seguimiento y control internos y externos, los actores en los distintos niveles de operación participan continuamente en su construcción y continua adecuación. Para ello es necesaria la construcción de indicadores de proceso y resultado sensibles, combinados con otros de alta especialidad que permitan una retroalimentación permanente.

8.2. Ejes transversales para el éxito en la implementación

Se propone que cada una de las acciones presentadas para construir el MIAV considere las siguientes ideas base, que fungirán como ejes transversales para asegurar la congruencia operativa y conceptual de la misma.

Ejes transversales:

1. Fortalecimiento de las capacidades locales. Promoción y respeto a la autogestión comunitaria.
2. Promoción de esquemas de corresponsabilidad individual y comunitaria.
3. Promoción de la titularidad de derechos humanos, enfoque de género, diferencial y especializado.
4. Promoción de alianzas estratégicas a nivel local con gobiernos municipales, OSC y colectivos de víctimas.
5. Respeto y cuidado del medio ambiente. Promoción del uso sostenible de medios de vida y la producción.
6. Respeto a la identidad y protección de la diversidad cultural.

8.3. Niveles de operación

Las acciones se operarán en gran medida a partir de la infraestructura disponible y se fortalecerán en lo local con la participación de la sociedad civil.

Con la intención de garantizar la viabilidad de operación del Modelo se ha hecho especial énfasis en ciertos aspectos como:

- Niveles de operación del MIAV claramente definidos.
- Niveles de responsabilidad bien definidos y establecidos operativamente.

- Iniciar la operación con el personal y la infraestructura ya existente en la CEAV y comisiones estatales.
- Establecer esquemas de coordinación entre los programas de las diferentes dependencias que participan en el MIAV.
- Establecer mecanismos de coordinación de los programas y los actores de la sociedad civil organizada y los colectivos de víctimas.
- Priorizar las acciones más urgentes determinadas de la población más vulnerable a través de la implementación del PAIV.

8.4. Acceso de las personas en situación de víctima al Modelo Integral de Atención

	Momento 1 Ayuda inmediata	Momento 2 Medidas de asistencia	Momento 3 Reparación integral
Hecho victimizante (delito o violación a derechos humanos)	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría de Salud - Instituto Mexicano del Seguro Social - Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia - Procuraduría General de la República - Instituto Nacional de las Mujeres - Secretaría de Gobernación 	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría de Salud - Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas - Secretaría de Educación Pública - Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano - Secretaría de Desarrollo Social - Comisión Nacional de Vivienda - Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte - Instituto Mexicano de la Juventud - Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia - Instituto Mexicano del Seguro Social - Instituto Nacional de las Mujeres 	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación - Secretaría de Turismo - Secretaría de Salud - Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas - Secretaría del Trabajo y Previsión Social - Secretaría de Educación Pública - Secretaría de Economía - Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología - Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia - Comisión Nacional de Vivienda - Instituto Mexicano del Seguro Social - Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte

Descripción al acceso

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

Funciones del personal

- Actuar bajo el principio de buena fe.
- Acompañamiento y seguimiento de procesos.
- Actuar bajo los enfoques que establece la Ley General de Víctimas.
- Informar de las medidas a las que puede acceder la persona en situación de víctima usuaria.
- Vinculación con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- Brindar medidas de ayuda y asistencia inmediata.
- Colaborar con el diagnóstico y Plan de Atención Integral.
- Realizar los enlaces o gestiones correspondientes en instituciones vinculadas y asistencia de traductores e intérpretes.

Autoridades que participan:

- Las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, en la esfera de sus respectivas competencias, deberán cumplir para prevenir, investigar, sancionar y lograr la reparación integral.

Medidas de ayuda inmediata

1. Atención médica y psicológica de emergencia.
2. Medidas de alojamiento, alimentación y aseo personal.
3. Gastos funerarios.
4. Medidas en materia de protección.
5. Transporte de emergencia.
6. Medidas en materia de asesoría jurídica.
7. Otras.

Medidas de asistencia

Con la acreditación de la calidad de víctima:

1. Educación.
2. Salud.
3. Procuración y administración de justicia.
4. Medidas económicas y de desarrollo.
5. Otras

Medidas atención

1. Atención psicosocial.

Medidas de asistencia

Con la acreditación de la calidad de víctima y conforme al Plan de Reparación:

1. Restitución.
2. Compensación.

3. Rehabilitación.
4. Satisfacción.
5. Garantías de no repetición.

Acceso de las personas en situación de víctimas al Modelo Integral a través de otras instituciones distintas a la CEAV

Hecho victimizante (delito o violación a derechos humanos)	A solicitud de la víctima tendrá primer contacto con algunas autoridades para brindar medidas de ayuda inmediata, según su competencia, como son:	Vinculan a través de:	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención médica y psicológica de emergencia. 2. Medidas de alojamiento, alimentación y aseo personal. 3. Gastos funerarios. 4. Medidas en materia de protección. 5. Transporte de emergencia. 6. Medidas en materia de asesoría jurídica. 7. Otras. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio 2. Recomendaciones 3. Vía telefónica 4. Otras. 	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
	<ul style="list-style-type: none"> -Secretaría de Gobernación -Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación -Instituto Nacional de las Mujeres -Secretaría de Salud -Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado -Instituto Mexicano del Seguro Social -Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia -Secretaría de Educación Pública -Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad -Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores -Instituto Mexicano de la Juventud -Procuraduría General de la República -Entre otras 		

Requisitos para acceder a los servicios

- Existencia de un hecho victimizante resultado de una violación a sus derechos humanos y/o de la comisión de un delito.
- Solicitar los servicios.

Derechos que son garantizados por los servicios

- A recibir ayuda, asistencia y atención en forma equitativa, gratuita y efectiva por personal.
- A recibir la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en casos de discapacidad auditiva, verbal o visual (gestión).
- Acceso a la educación, de manera que permita a la víctima incorporarse con prontitud a la sociedad; a recibir becas; acceso a los libros de texto gratuitos; a paquetes escolares y uniformes para garantizar las condiciones dignas y su permanencia en el sistema educativo.
- Beneficio de desarrollo social conforme a sus necesidades.

- La salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social.
- Oportunidades de desarrollo productivo e ingreso en beneficio de las víctimas.
- Otros.

Medios de vinculación con la CEAV

- Oficio.
- Recomendaciones.
- Vía telefónica.
- Otros.

Sistemas de seguimiento

- Incorporación de la información a la Plataforma, según lo que establece el Reglamento de la Ley General de Víctimas.

Modelos, protocolos y lineamientos rectores

- Protocolo de Atención Inmediata y Primer Contacto.
- MAIS (gestión de los vínculos que establezca el Modelo).
- Protocolo de Asesoría Jurídica Federal.
- Los protocolos rectores de cada materia e instituciones.

Documentos anexos

- Tabla de alineación de programas.

9. BIBLIOGRAFÍA

- ALTO Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), *Programa de atención integral para personas refugiadas víctimas o sobrevivientes de violencia basada en género*, Costa Rica, 2012, http://www.acnur.es/PDF/7418_20120402132203.pdf
- BELMAR, Christian (coord.), *Informe Final de Evaluación. Programas de Atención a Víctimas: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, Corporaciones de Asistencia Judicial; Unidad de Atención a Víctimas, Subsecretaría del Interior, y Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales*, Policía de Investigaciones, Chile, 2008, http://www.dipres.gob.cl/595/articles-38660_doc_pdf.pdf
- BERISTAIN, Carlos, *Acompañar los procesos con las víctimas*, Colombia, 2012, http://www.democraciaycooperacion.net/IMG/pdf/Acompañar_los_procesos_con_las_victimas.pdf
- BOCANEGRA, Daniel y Nieto, Dary, *Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimoasistencia en la ciudad de Bogotá*, Colombia, 2010, http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.2/articulo_8.pdf
- CENTRO Integral de Atención a la Violencia Intrafamiliar, *Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia en el Estado de Campeche*, México, 2011, http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/sites/default/files/pdfs/sistema_nacional

- /modelos/atencion/Modelo%20de%20Atencion%20a%20mujeres%20en%20situa
cion%20de%20violencia_%20CIAVI.pdf
- CENTRO Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual: Manual Operativo*, 2a. ed., México, 2009, http://www.inm.gob.mx/static/Autorizacion_Protocolos/SSA/ModeloIntegrado_para_Prevencion_Atn_Violencia_familiar_y_se.pdf
- COMISIÓN Ejecutiva de Atención a Víctimas, *Modelo de Atención Integral en Salud*, México, 2014.
- , *Proyecto de Programa de Atención Integral a Víctimas 2014–2018, que se someterá al Sistema Nacional de Atención a Víctimas, que incluye el Programa Anual 2015 de conformidad con el art. 88, fracción III, de la Ley General de Víctimas*, México, 2014.
- COMISIÓN Intersecretarial para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (CIPSDV), *Bases del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia e Instalación de la Comisión Intersecretarial*, México, 2013, <http://www.gobernacion.gob.mx/archivosPortal/pdf/Bases120213.pdf>
- CORPORACIÓN AVRE y Corporación Vínculos, *Protocolo para el acompañamiento psicosocial a víctimas de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes en el marco de la violencia política en Colombia*, Colombia, 2011, <http://corporacionvinculos.org/files/Protocolo%20para%20el%20acompa%C3%B1amiento%20psicosocial%20a%20victimas%20de%20tortura%20y%20otros%20tratos%20o%20penas%20creueles%20inhumanos%20o%20degradantes%20en%20el%20marco%20de%20la%20violencia%20politica%20en%20Colombia.pdf>
- CORTE Interamericana de Derechos Humanos, *Caso Loayza Tamayo vs. Perú*. Cumplimiento de Sentencia, Resolución del 17 de noviembre de 1999.
- CORTE Interamericana de Derechos Humanos, *Caso Trujillo Oroza Vs. Bolivia*. Fondo, Sentencia de 26 de enero de 2000.
- DIJK, Jan Van et al, *Victimización en la Perspectiva Internacional*, Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad, México, 2008, http://www.wodc.nl/images/ob257a-documento-completo_tcm44-123037.pdf
- FONDO de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), *Modelo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en Nicaragua*, 1a. ed., Nicaragua, 2012, <http://www.unfpa.org/ni/wp-content/uploads/2013/05/Modelo-de-Atencion-Integral2.pdf>
- INSTITUTO Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)*, México, 2011-2014.
- MÁRQUEZ, Álvaro, *La víctima en el sistema acusatorio y los mecanismos de justicia restaurativa*, Ibáñez, Bogotá, 2010.
- MCGREGOR, K. et al., *ACT victims of crime referral project: Final report*, Australia, Australian Institute of Criminology, 2013, http://www.aic.gov.au/media_library/publications/tbp/tbp055/tbp055.pdf
- MORENO Gómez G. et al., *Enfoque psicosocial en la atención a la población desplazada, confinada o en riesgo: Guía práctica para alcaldes y alcaldesas*, Ministerio de la Protección Editorial, Colombia, 2009, http://www.paho.org/col/index.php?option=com_content&view=article&id=363:enfoque-psicosocial-en-la-atencion-a-la-poblacion-desplazada-confinada-o-en-riesgo-

- guia-practica&catid=687&Itemid=361
- NEWMARK, L. et al., *National Evaluation of State Victims of Crime Act Assistance and Compensation Programs: Trends and Strategies for the Future*, Estados Unidos, 2003, <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/203198.pdf>
- OFICINA de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), *El uso del anticipo de prueba para disminuir la revictimización de los niños, niñas y adolescentes en la República de Panamá*, Panamá, Panamá, 2014, http://www.unodc.org/documents/ropan/Technical_Consultative_Opinions_2014/OTC_001_2014.pdf
- OFICINA del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, *Preguntas Frecuentes sobre el Enfoque de Derechos Humanos en la Cooperación para el Desarrollo*, Ginebra, Suiza, 2006, <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>
- OFICINA del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones*, 16 de noviembre de 2005, <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/RemedyAndReparation.aspx>
- ORGANIZACIÓN Internacional para las Migraciones (OIM) y Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, *Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a las víctimas*, Bogotá, Colombia, 2014, http://www.oim.org.co/component/docman/doc_download/462-elementos-para-la-incorporacion-del-enfoque-psicosocial-en-la-atencion-asistencia-y-reparacion-a-las-victimas.html?Itemid=
- PROGRAMA de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y AAIC SAS, *Informe de evaluación del Modelo Interinstitucional de Atención a Víctimas*, Colombia, 2011, <http://www.undp.org/content/dam/undp/documents/projects/COL/00048623/12.%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20los%20Modelos%20Interinstitucionales%20de%20Atenci%C3%B3n%20a%20V%C3%ADctimas,%20Informe%20Final.pdf>
- SECRETARÍA de Salud, *Programa Nacional de Asistencia Social 2014 – 2018*, México, Diario Oficial de la Federación, 30 de abril de 2014, http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5343103&fecha=30/04/2014
- SECRETARIADO Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), *Informe de víctimas de homicidio, secuestro y extorsión 2014*, México, 2014, <http://www.secretariadoejecutivosnp.gob.mx/work/models/SecretariadoEjecutivo/Resource/1406/1/images/publicacionvictimasjul14.pdf>
- SHERMAN, L. y Strang, Heather, *Repairing the Harm: Victims and Restorative Justice*, Estados Unidos, 2003, http://regnet.anu.edu.au/sites/default/files/Strang_Repairing_the_harm.pdf
- TOMPINKS Charlotte y Turley Caroline, *Early learning from Victim Support's Homicide Service*, Ministry of Justice, Estados Unidos, 2012, <http://www.natcen.ac.uk/media/22200/early-learning-victim-support.pdf>
- WALLER, Irvin, *Derechos para las víctimas del delito. Equilibrar la justicia*, 1a. ed., trad. de Dubravka Suznjevic, México, INACIPE, 2013.

ANEXO I

EL PLENO de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con fundamento en los artículos 1 y 20, apartado C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 32 de la Ley General de Víctimas, y 13 del Reglamento de la Ley General de Víctimas, y

Considerando

Que tras las reformas en materia de derechos humanos de 2011, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra en sus artículos 1, 17 y 20 una serie de derechos establecidos en favor de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos, que se complementan con los derechos contenidos en los tratados internacionales de los que México es parte y, específicamente, con los señalados en la Ley General de Víctimas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013 y reformada el 3 de mayo de ese mismo año;

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 previene en su meta nacional México en Paz, objetivo 1.5 referente a “Garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación”, la estrategia de proporcionar servicios integrales a las víctimas de delitos;

Que el mismo Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 en la meta México Incluyente, objetivo 2.3 “Asegurar el acceso a los servicios de salud”, en su estrategia 2.3.3 prevé “mejorar la atención de la salud a la población en situación de vulnerabilidad” para lo cual establece como una de sus líneas de acción “impulsar el enfoque intercultural de salud en el diseño y operación de programas y acciones dirigidos a la población”;

Que entre este amplio conjunto de derechos, orientados a la reparación integral y a la plena reincorporación social de las víctimas, destaca el derecho que éstas tienen a recibir atención médica y psicológica desde la comisión de un hecho victimizante;

Que el derecho a la protección de la salud, reconocido en el artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es uno de los derechos fundamentales de cuya garantía depende, en buena parte, el bienestar social. La salud de cada persona es un bien individual, sin embargo, su dimensión colectiva implica obligaciones por parte del Estado dirigidas hacia la construcción de un sólido entramado institucional en materia sanitaria;

Que la Ley General de Víctimas establece en su artículo 32 que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas definirá y garantizará la creación de un Modelo de Atención Integral en Salud con enfoque psicosocial, de educación y asistencia social que contribuya a remediar las afectaciones sufridas por las víctimas como consecuencia de la violencia ejercida en su contra;

Que el Modelo de Atención Integral en Salud busca articular la compleja distribución de competencias que la Ley General de Víctimas prevé y que impone, a diversas autoridades en los distintos ámbitos de gobierno, deberes en materia de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación integral;

Que el desarrollo e implementación de este Modelo es un asunto que implica el reconocimiento expreso a la multidimensionalidad con que debe ser atendida la problemática que experimentan las víctimas de delitos y de violaciones de derechos humanos;

Que la atención a personas en situación de víctimas requiere mecanismos de reparación integral que involucran la atención especializada para la rehabilitación de la salud física, emocional y psicológica de aquellos que han sufrido violaciones a sus derechos humanos o que se han convertido en víctimas de delitos;

Que al efecto, el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas aprobó el siguiente

Modelo de Atención Integral en Salud

Introducción

A partir de varias reformas a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, nuestro país ha avanzado en el reconocimiento de la preeminencia de los derechos de las personas por encima de cualquier ente, órgano o institución.

Este es el resultado de un renovador estilo de pensamiento, orientado e influenciado, sin duda, por las experiencias del derecho internacional de los derechos humanos, así como del derecho penal y procesal penal, tanto nacional como internacional.

En ese sentido, el reconocimiento de los derechos de las víctimas de violaciones a derechos humanos o víctimas del delito previstos en los artículos 1o., 17 y 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos constituye la prueba palpable de dicha evolución con tendencias normativas de preservar los derechos de las víctimas, lo cual se ve complementado con el reconocimiento expreso de los derechos de fuente internacional.

La legislación y su aplicación a favor de las personas que han sufrido la violación de sus derechos humanos o la comisión de un delito, permitirá al Estado, a través de los tres ámbitos de Gobierno, en el corto y mediano plazo, garantizar la reparación integral, lo que incluye medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, además de favorecer la reconstrucción del proyecto de vida, contribuir a la resiliencia de las personas en situación de víctimas y contribuir al restablecimiento de sus derechos.

El Modelo de Atención Integral en Salud, con enfoque psicosocial, de educación y asistencia social, previsto por el artículo 32 de la Ley General de Víctimas, forma parte de estas medidas de asistencia, ayuda inmediata, atención, rehabilitación y reparación integral emanadas de dicha Ley, las cuales buscan el restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas, coadyuvando a la protección del derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud, dentro de un marco ético dignificante, que permita la recuperación de la víctima.³¹

Este documento, a nivel conceptual, adopta el modelo de atención psicosocial:

Entendemos por atención psicosocial el proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de las violaciones de derechos humanos y promover el bienestar, apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades.

³¹ No debe perderse de vista que “las víctimas deben ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos, y han de adoptarse las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico y su intimidad, así como los de sus familias”. Cfr. Resolución E2005/30 del Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas, Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.

Hablamos de atención psicosocial, más que de psicológica, para hacer énfasis en que no se puede desvincular el impacto individual de una perspectiva social dado el carácter político de las violaciones de derechos humanos, la importancia del contexto y las respuestas institucionales tanto en la forma en cómo se manifiestan las consecuencias y el sufrimiento, como en las circunstancias que ayudan o no a la recuperación.

La dimensión psicosocial no tiene solo en cuenta al individuo, sino la dimensión familiar y la reconstrucción de redes sociales de apoyo, que se han destruido muchas veces como consecuencia de las violaciones.³²

El término psicosocial resalta la estrecha relación entre los efectos sociales y los psicológicos **de los conflictos armados, influyendo continuamente unos sobre otros. Por “efectos psicológicos” entendemos aquellas experiencias que afectan a las emociones, conductas, pensamientos, memoria y habilidad para aprender, además de cómo una situación puede ser percibida y comprendida. Por “efectos sociales” entendemos cómo las distintas experiencias de guerra alteran las relaciones entre la gente. Y no sólo ocurre en circunstancias bélicas sino también como consecuencia de la separación, distanciamiento u otro tipo de pérdida.**³³

Dicho modelo de atención (o también llamado de intervención) psicosocial³⁴ se enfocará en la atención de las distintas afectaciones que padezcan las víctimas, pues busca que la persona se conciba como sujeto de derechos y, por tanto, está encaminado a generar condiciones para que las víctimas recuperen la autonomía y el control de sus vidas, potencializando sus habilidades y capacidades, a fin de retomar y reconstruir su proyecto de vida. A lo anterior se suma la atención que se pondrá en la circunstancia social en la que se encuentran las víctimas y que se vio afectada por el hecho victimizante. Esto se logrará mediante la acción conjunta y ordenada de diversas instituciones involucradas, a través de la determinación de mecanismos de coordinación interinstitucional. También es importante señalar que además de definición conceptual, el Modelo de Atención Integral en Salud, tanto en su elaboración como en su ejecución, incorpora el enfoque psicosocial.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de la Ley General de Víctimas, se elaboró un Modelo Integral de Atención a Víctimas por conducto de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, aprobado por el Pleno en su primera sesión extraordinaria 2015 celebrada el 29 de enero de 2015, el cual contiene, entre otras cosas, el procedimiento de atención, asistencia y protección a las víctimas, las áreas y unidades administrativas de la Comisión Ejecutiva a cargo de la atención, así como la interacción con otras instituciones que participan en la atención integral a las personas en situación de víctimas, las acciones necesarias para la oportuna y eficaz reparación integral y el propio Modelo de Atención Integral en Salud.

Dicho Modelo Integral de Atención a Víctimas, como su nombre lo indica, aborda de manera holística la atención a las personas en situación de víctimas desde un enfoque de derechos humanos, psicosocial, de género, especial y diferenciado. Toma en consideración las diferentes etapas de atención, así como las necesidades específicas de las personas que han sufrido un hecho victimizante, las cuales constituyen el detonante para las medidas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación integral a cargo de las instituciones

³² Martín Beristain, Carlos, *Acompañar los procesos con las víctimas*, Colombia, Fondo de Justicia Transicional, Programa Promoción de la Convivencia, Programa Fortalecimiento a la Justicia, PNUD, 2012, p. 9.

³³ Espacio para la Infancia. Respuestas a niños pequeños en situaciones de emergencia No. 23. Bernard van Leer Foundation, Países Bajos, julio 2005, p. 6.

³⁴ Bocanegra Bayona, Daniel y Nieto Súa, Dary, “Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimoasistencia en la ciudad de Bogotá”, *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, Colombia, vol. 6, núm. 2, julio-diciembre 2010, consultable en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67915140009>.

obligadas, lo cual favorece una acción transdisciplinaria, que incluya atención en salud, asesoría jurídica,³⁵ asistencia social, medidas de carácter educativo, laboral, de desarrollo social, un debido acompañamiento a las víctimas, entre otras.

Este Modelo establece las directrices y estrategias diseñadas específicamente para lograr un enfoque transformador, de tal forma que la víctima, mediante acciones concretas, pueda retomar la construcción de su proyecto de vida individual, familiar y comunitario, además de coadyuvar en la reconstitución del tejido social en un ambiente que privilegie la convivencia armónica y equilibrada, basada en el respeto a la dignidad de la persona.

Como se indicó el Modelo de Atención Integral en Salud forma parte del Modelo Integral de Atención a Víctimas, de tal manera que deben considerarse como complementarios respecto de las temáticas específicas que aborda cada uno de ellos.

El Modelo de Atención Integral en Salud se ha realizado bajo el enfoque de derechos humanos, de género, de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, psicosocial, así como diferencial y especializado para reconocer que cada persona, familia, comunidad, etnia o grupo social tiene particularidades y necesidades específicas que deben ser consideradas al determinar y ejercer las diferentes medidas, las cuales, en todo momento, deben atender a su dignidad como seres humanos. Contar con un enfoque de derechos en materia de políticas de atención a las víctimas no es sólo un deber ético de las instituciones y servidores públicos, sino que es una obligación que concierne a la esencia de nuestro ordenamiento jurídico que regula la protección de los derechos humanos. De manera que este Modelo de Atención Integral en Salud es una guía de acción ética, política, jurídica y, fundamentalmente, humana que protege a las víctimas mediante acciones coordinadas que permiten su dignificación.

Por último, cabe señalar que este Modelo es el resultado de varios meses de trabajo durante 2014, en el que participaron activamente instituciones públicas y organizaciones civiles.

Para su elaboración se celebraron varias sesiones de trabajo con miembros de las instituciones participantes, en las que se discutieron y, finalmente, acordaron los contenidos, estrategias y mecanismos de operación del Modelo, el cual también fue nutrido con contenidos específicos relacionados a su área de conocimiento y experiencia.

A este respecto, cabe señalar que si bien se expresó de manera clara y decidida el compromiso de las instituciones de salud para la implementación del Modelo en beneficio de las personas en situación de víctimas, también se pusieron de manifiesto dificultades operativas, presupuestales y materiales para dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Víctimas y, consecuentemente, del Modelo de Atención Integral en Salud, en particular lo que se refiere a la atención psicológica, psiquiátrica y la falta de mecanismos específicos de atención psicosocial, lo cual será atendido y resuelto en su etapa de implementación. En síntesis, se trató de un arduo trabajo colaborativo en el cual se consensaron las posturas, los procedimientos y las visiones de todos los involucrados, siempre teniendo como punto de partida y de llegada a las personas en situación de víctimas.

Con la intención de dar cumplimiento a la Ley General de Víctimas, la Comisión Ejecutiva propició la intervención de la sociedad civil en la construcción de este Modelo a través del foro público que llevó a cabo el 20 de junio de 2014 en el Centro Médico Nacional

³⁵ Lima Malvido, María de la Luz, “Modelos de atención a víctimas del delito”, *Derechos Humanos. Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México*, México, núm. 77, enero-febrero de 2006, consultable en <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/77/dtr/dtr16.pdf>.

20 de Noviembre del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en el que participaron, aproximadamente, 300 personas. Dicho foro permitió informar a la sociedad sobre la realización del Modelo y sus líneas generales, así como permitir la aproximación de aquellos actores que estuvieran interesados en participar en su elaboración.

Igualmente, la Comisión Ejecutiva llevó a cabo foros de consulta pública para la elaboración del proyecto de Programa de Atención Integral a Víctimas, en los cuales se contó con una amplia participación social.³⁶ Aunque dichos foros no estuvieron específicamente encaminados al tema de salud, es innegable que las víctimas, organizaciones y colectivos asistentes compartieron sus preocupaciones, demandas y necesidades concretas sobre la atención en salud, mismas que sirvieron como guía en la elaboración del Modelo.

El proyecto de Modelo de Atención Integral en Salud, aprobado por el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en su sexta sesión extraordinaria 2014 celebrada el 5 de noviembre de 2014 y modificado por acuerdo del Pleno en su quinta sesión ordinaria 2015 celebrada el 6 de febrero de 2015 para armonizarlo con la publicación en el *Diario Oficial* de la Federación del Reglamento de la Ley General de Víctimas, la Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes y la aprobación del Modelo Integral de Atención a Víctimas,³⁷ se publicó en su página de internet³⁸ a efecto de que la sociedad interesada pudiera conocerlo y expresar su opinión al respecto. Dentro del plazo concedido para ello se recibieron solamente observaciones por parte del Grupo de Información en Reproducción Elegida, A. C. (GIRE), las cuales fueron atendidas en términos del marco jurídico vigente. Además, el Modelo de Atención Integral en Salud será presentado al Sistema Nacional de Atención a Víctimas.

Por tanto, se trata de un Modelo que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas ha elaborado de manera conjunta, incluyente, plural y colegiada con las instituciones públicas de salud y las organizaciones de la sociedad civil señaladas en el presente documento, con la intención de crear el marco de actuación necesario para proveer una atención integral en salud con enfoque psicosocial, de educación y asistencia social.

Finalmente, cabe señalar que la presentación de este Modelo de Atención Integral en Salud no implica su conclusión, por el contrario, una vez concluida la etapa inicial de elaboración se dará paso a su implementación y ejecución. En las mesas de trabajo ha quedado asentado que la aplicación del Modelo enfrenta grandes retos institucionales, por ello, en este primer momento, se han establecido los lazos institucionales necesarios, los mecanismos de trabajo conjunto y de comunicación para la atención de la salud de las víctimas e, igualmente, se tiene conciencia que para lograr los objetivos planteados se requiere continuar con acciones concretas en la segunda etapa del Modelo. Esta nueva fase incluirá la realización de un diagnóstico de capacidades institucionales para la atención de las víctimas, se determinarán acciones específicas a desarrollar por las instituciones de salud pública, se analizará y atenderá el tema de la atención psiquiátrica y psicológica, así como la revisión de marco jurídico aplicable a la atención médica de las víctimas, entre otras. Al

³⁶ En el portal de internet de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en el apartado denominado Ejercicio de Participación Ciudadana 2014, pueden consultarse, entre otros datos, los asistentes y conclusiones de cada foro. Al respecto, consúltese <http://www.ceav.gob.mx/transparencia/participacion-ciudadana/>.

³⁷ Las adecuaciones realizadas al Modelo fueron presentadas a las instituciones participantes en reunión de trabajo celebrada el 25 de febrero de 2015.

³⁸ Cfr. <http://www.ceav.gob.mx/2014/11/consulta-publica-sobre-el-modelo-de-atencion-integral-en-salud/>

respecto, se hace del conocimiento de toda persona interesada que está a su disposición el correo electrónico modelointegral.salud@ceav.gob.mx, a efecto de recibir sus comentarios.

Será justamente la ejecución diaria la que marcará la pauta de los elementos que han quedado pendientes, los procedimientos que hay que adecuar, las normas que hay que modificar, los convenios que hay que celebrar y, en suma, todas aquellas cuestiones que se deben mejorar para lograr su debida implementación y, con ello, favorecer la recuperación integral de las personas en situación de víctimas. Ése es nuestro compromiso.

1. Antecedentes

La Ley General de Víctimas, publicada en el *Diario Oficial* de la Federación el día 9 de enero de 2013 y reformada el 3 de mayo del mismo año, introdujo importantes innovaciones en el marco jurídico mexicano respecto de los derechos de las víctimas, como son el acceso a la justicia restaurativa, el reconocimiento del derecho a la verdad, el derecho a la justicia, a la reparación integral, entre otros. Además, prevé un Sistema Nacional de Atención a Víctimas que coordina las acciones y programas necesarios para la atención de la persona en situación de víctima en sus ámbitos individual, familiar y social.

De igual forma, en dicha Ley se prevé que participen prácticamente todas las instancias gubernamentales de los tres ámbitos de gobierno a través del Sistema Nacional de Atención a Víctimas y mantiene un objetivo específico centrado en la protección de los derechos humanos de las personas en situación de víctimas.

Es sustancial mencionar que la Ley General de Víctimas dispone la atención de las víctimas directas, indirectas y potenciales para reparar los daños que requieran una atención especializada, que responda a las particularidades y al grado de vulnerabilidad en que se encuentran las personas en situación de víctimas, además de garantizar su protección y reincorporación social, abonando de esta forma al respeto a la dignidad de la persona.

El 9 de mayo de 2013 se publicó en el *Diario Oficial* de la Federación la convocatoria pública para integrar la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, la cual, en términos del artículo 85 de la Ley General de Víctimas, cuenta con siete comisionados, mismos que fueron elegidos, de manera unánime, por la Cámara de Senadores.

Mediante Decreto Presidencial, publicado en el *Diario Oficial* de la Federación el día 8 de enero de 2014, la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos fue transformada en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, organismo descentralizado de la Administración Pública federal, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, gozando de autonomía técnica y de gestión.

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en términos de lo dispuesto por la propia Ley General de Víctimas, tiene por objeto: fungir como órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas; garantizar la representación y participación directa de las víctimas y organizaciones de la sociedad civil en el Sistema, propiciando su intervención en la construcción de políticas públicas en esta materia; realizar labores de vigilancia, supervisión y evaluación de las instituciones integrantes del Sistema, con el objetivo de garantizar un ejercicio transparente de sus atribuciones, además de ejercer las funciones y facultades que le encomienda la propia Ley General de Víctimas.

2. Marco conceptual, jurídico y programático

2.1 Marco conceptual

Los conceptos de *víctima* dados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985 y aprobada por el Estado mexicano, son los siguientes:

Las víctimas de delitos

Se entenderá por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

Las víctimas del abuso de poder

Se entenderá por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.

Por su parte, la Ley General de Víctimas, en su artículo 4 señala que se denominarán *víctimas directas* aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o, en general, cualquier puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

Son *víctimas indirectas* los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Son *víctimas potenciales* las personas físicas cuya integridad física o derechos peligran por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

También son víctimas los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.

La calidad de víctimas se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos en los términos establecidos en la Ley General de Víctimas, con independencia de que se identifique, aprehenda o condene al responsable del daño o de que la víctima participe en algún procedimiento judicial o administrativo.

En este tenor, el Modelo de Atención Integral en Salud va dirigido a las personas que se les reconozca la calidad de víctimas en términos de la Ley General de Víctimas y demás disposiciones aplicables, que requieran atención médica.

El presente Modelo atenderá de manera primordial al rubro de salud, por lo cual se hace necesario definirla. Al efecto, cabe señalar que en la Constitución de la Organización Mundial de la Salud se define a la *salud* como un “estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”³⁹. Además,

³⁹ Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946. Esta definición fue retomada en el artículo 1o. Bis de la Ley General de Salud.

señala que “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social”.

Ahora bien, resulta relevante destacar el fundamento de las obligaciones de las autoridades estatales en materia de derechos humanos y de protección de la salud. A este respecto, debe tenerse en cuenta que mediante reforma publicada en el *Diario Oficial* de la Federación el 10 de junio de 2011, se adicionó un párrafo al artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual prescribe que:

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

También el señalado precepto constitucional establece que en los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la propia Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

Resulta necesario tener presente que el derecho internacional de los derechos humanos establece ciertas obligaciones que asumen los Estados al suscribir los tratados internacionales. La Organización de las Naciones Unidas ha señalado que las obligaciones principales derivadas de los mismos consisten en respetar, proteger y realizar los derechos humanos.

Por ejemplo, la obligación de respetarlos implica que el Estado y sus agentes deben abstenerse de interferir u obstaculizar el goce y disfrute de los mismos, o de imponerles limitaciones innecesarias. Por su parte, la obligación de protegerlos hace referencia a que el Estado verifique y garantice que otros entes no cometan abusos o violaciones a los derechos humanos de personas o grupos; y, finalmente, la obligación de realizar los derechos humanos exige que el Estado adopte acciones positivas que favorezcan y permitan un debido goce y disfrute de los mismos.

De igual manera, como consecuencia de la suscripción o ratificación de los tratados internacionales de derechos humanos, los Estados quedan obligados a adoptar disposiciones de derecho interno para hacer efectivos los derechos contenidos en dichos tratados y a que su marco jurídico interno sea compatible con aquéllos.

2.1.1 Perspectivas de derechos humanos, de género y de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, enfoque diferencial especializado y enfoque psicosocial

La protección igualitaria de los derechos humanos es una obligación a cargo de las y los servidores públicos de todas las instituciones de gobierno en nuestro país. Al respecto, nuestra Constitución exige a todo(a) servidor(a) público(a) la aplicación de los tratados internacionales de derechos humanos de los que México es parte e, inclusive, se está en la obligación de ejercer control de convencionalidad, en el marco de sus competencias, cuando sea el caso; por tanto, quienes brindan servicios a las víctimas deben tener a dichos tratados como guía ineludible de su trabajo.

Sin perjuicio de lo que se contiene en el presente apartado, cabe señalar que el Modelo Integral de Atención a Víctimas cuenta con una especificación al respecto, así como la exposición enunciativa de algunas acciones específicas que se deben incorporar, por parte de las autoridades, en el marco de la atención a personas en situación de víctimas.

Perspectiva de derechos humanos

La perspectiva teórica de derechos humanos facilita el cumplimiento de las obligaciones del Estado en la materia. Para el caso de la atención a víctimas, permite ayudarlas a transitar por un proceso de reconocimiento-apropiación de derechos durante el cual, tanto las y los servidores públicos como las mismas víctimas:

- Reconocen que éstas viven una situación de desventaja que les impide ejercer sus derechos;
- Determinan cuáles son las características de esa desventaja, sus causas y sus consecuencias, y
- Deciden qué acciones resulta conveniente emprender para que las personas en situación de víctima salgan de esa desventaja, es decir, que se empoderen y de esa manera puedan lograr por ellas mismas, con el apoyo de las y los servidores públicos, que su igualdad esencial (todas las personas nacen libres e iguales en dignidad) se traduzca en igualdad real (todas las personas ejercen derechos a la justicia, a la educación, a la salud, a la vivienda digna, entre otros).

La Organización de las Naciones Unidas ha propuesto que, conforme al enfoque de derechos humanos, las acciones gubernamentales deben tener el objetivo central de que todas las personas logren ejercer los derechos humanos reconocidos en el derecho internacional y que, por tanto, para diseñarlas, los gobiernos han de guiarse por los principios de igualdad, universalidad, inalienabilidad, indivisibilidad, interdependencia, interrelación, no discriminación, inclusión y rendición de cuentas (ahora reconocidos en el artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos).⁴⁰

Además, la ONU considera fundamentales, para el buen éxito de las acciones de gobierno, tanto la participación de los titulares de derechos (en este caso las personas víctimas) en el diseño de dichas acciones como el que se les respete su derecho a ser informados sobre su cumplimiento.

Por otra parte, la óptica de derechos humanos obliga a que se tengan en cuenta, en toda medida de gobierno dirigida a combatir y resolver problemas sociales, los principios generales del derecho, primordialmente el principio de igualdad, principio que es la base del sistema jurídico mexicano, que está reconocido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos desde su primer artículo y a lo largo de todos los demás, y que es el eje de articulación de los derechos humanos.

De conformidad con este principio de igualdad, ninguna condición como el origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas pueden ser concebidas como razón de un trato desigual, ya que las personas han nacido igualmente dignas y por eso tienen los mismos derechos

⁴⁰ Cf. Anexo II. El enfoque basado en los derechos humanos en la cooperación para el desarrollo: hacia un entendimiento común entre los organismos de las Naciones Unidas, 2003, citado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*, Naciones Unidas, 2006, pp. 35-37, consultable en <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>.

fundamentales.⁴¹ Por tanto, todas las personas deben conducirse atendiendo al principio de igualdad, y cuando las y los servidores públicos ejercen atribuciones propias de su actividad, deben atender al principio de igualdad ante la ley, es decir, deben tomar en cuenta que las personas a las que brindan un servicio pueden sufrir discriminación o están en situación de desventaja, o en relaciones de poder,⁴² o afectadas por desigualdad real y, por tanto, deben darles un trato diferenciado a fin de proteger su igualdad intrínseca y hacerla valer: un trato que parta del reconocimiento de la desigualdad real y les brinde herramientas para empoderarse.

Dicho de otro modo, el actuar de las y los servidores públicos debe orientarse a lograr que la persona en situación de víctima alcance la igualdad concreta⁴³, la cual implica que una norma se debe aplicar a las personas afectadas teniendo en cuenta la realidad concreta en la que se encuentra cada una de ellas, ya que en muchas ocasiones se puede discriminar si se aplica una regla de la misma forma a personas que se encuentran en circunstancias diferentes.

Perspectiva de género

La teoría de género está basada en el principio de igualdad y lo desarrolla con el fin de apoyar la reivindicación que las mujeres hacen de su derecho a que, en todos los aspectos de su vida, se garantice el ejercicio de sus derechos humanos tanto como se hace con relación a los hombres.

Se puede decir que la teoría de género enriqueció la teoría de los derechos humanos con un método de análisis específico de cómo se construye socialmente la posición de desigualdad real de las mujeres. De esta manera, ayuda a identificar las formas de discriminación violatorias de derechos humanos que lastiman de manera diferenciada a los hombres y mujeres y permite, entonces, tomar medidas idóneas para que esa discriminación deje de presentarse.

Se trata de una teoría que parte de una observación básica: las mujeres y los hombres presentan dos tipos de características diferenciales: las primarias o de sexo, con las que se nacen, que son inherentes y constituyen una constante, y las secundarias o de género que son dadas socialmente, provienen del contexto en el que se desarrollen y están condicionadas por él, por su sistema de valores y por los intereses que lo determinan.

⁴¹ Si todos nacemos con la misma dignidad, como se reconoce en la Declaración Universal de Derechos Humanos, todos merecemos vivir dignamente. La dignidad es, quizá, lo único que iguala a quienes vivimos; la vida digna, como común denominador, debe ser nuestro ideal a alcanzar.

⁴² Cabe hacer ver que estas relaciones se dan, tanto entre el gobierno y los particulares, como en otros ámbitos en donde una persona tiene poder respecto de otras, por ejemplo:

- En la familia, en donde el poder casi siempre está depositado en el padre o en la madre respecto de las y/o los hijos, o en el esposo respecto de la esposa.
- En un consultorio, en donde quien tiene poder es la o el médico respecto del paciente.
- En una escuela, en donde cada maestro(a) tiene poder respecto de sus alumno(as) y de los padres y las madres de esto(as).

⁴³ Paralelamente también se utiliza el término de la igualdad abstracta, la cual indica que una regla se debe aplicar a todas las personas afectadas de la misma forma. Con base en este concepto se prohíben las discriminaciones que consisten en aplicar una regla diferente o la misma regla pero de forma diferente a personas que se encuentran en la misma situación. Cfr. Salinas, Laura, documento de trabajo sobre La interpretación del derecho con equidad de género, p. 12, consultable en http://132.247.1.49/mujeres/menu_superior/Feminicidio/2_Info_nac/informe/22.pdf.

Entonces, podemos ver que la identidad sexual —la conformada por las características primarias— va quedando cubierta, a lo largo de la experiencia de vida de mujeres y hombres en la escuela, la familia y/o la calle, por una identidad de género que sesga la singularidad de cada mujer y cada hombre e impone a unas y otros determinadas características y determinados papeles o *roles* tan diferenciados que acaban siendo diametralmente opuestos, porque sus componentes:

- No se pueden mezclar (hay tareas, gustos, capacidades, obligaciones que sólo son aceptadas socialmente como características de las mujeres, y hay otras que sólo son permitidas a los hombres, por ejemplo, las mujeres deben ser recatadas, los hombres deben ser osados);
- No tienen el mismo valor. Lo masculino domina y define a lo femenino y, en casos extremos, llega a verse como el paradigma de lo humano (así, la sensibilidad femenina es comúnmente percibida como falta de objetividad masculina), y
- No pueden evadirse so pena de señalamiento y exclusión social (por ejemplo, una joven osada es vista como carente de femineidad; un hombre prudente es visto como carente de carácter).

De esta manera, la perspectiva de género ayuda a reconocer que pertenecer a un determinado sexo tiene consecuencias diversas en la vida de las mujeres y los hombres y que esto se debe tomar en cuenta cuando se diseñan las medidas con las que se pretende resolver un problema social —en este caso atender a las víctimas—, con el fin de que dichas medidas sean diferenciadas para responder a esas consecuencias.

Como señala Susana Gamba⁴⁴, atender a la perspectiva de género en el diseño y la puesta en marcha de programas de gobierno implica reconocer que entre mujeres y hombres se dan relaciones de poder, son transversales a todo el entramado social, y se articulan con otras relaciones como las de clase, etnia, edad, preferencia sexual y religión.

Perspectiva de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes

La doctrina de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes (NNA) nos lleva a mirarlos como sujetos plenos de derechos y no como sujetos pasivos de medidas de protección.

De conformidad con esta doctrina y con lo establecido en la Convención sobre los Derechos del Niño, de 1989, es posible observar que la infancia y la adolescencia son formas del ser persona y tienen igual valor que cualquier otra etapa de la vida. Por tanto, “ser niño y ser adolescente no es ser menos adulto”⁴⁵, es ser distinto; primordialmente implica estar creciendo y, mientras se crece, se depende del cuidado de los mayores.

La dependencia que los NNA tienen de los adultos, da a éstos poder⁴⁶ sobre quienes son menores de edad, y es necesario que se establezcan límites a ese poder para que se ejerza sin abuso. Esto se logra mediante la potenciación de los derechos de las niñas, niños y

⁴⁴ Gamba, Susana, “¿Qué es la perspectiva de género y los estudios de género?”, *Mujeres en Red. El Periódico Feminista*, 2008, consultable en <http://www.nodo50.org/mujeresred/spip.php?article1395>.

⁴⁵ Cillero, Miguel y Madariaga, Hugo, *Infancia, derecho y justicia. Situación de los derechos del niño en América Latina y la reforma legislativa en la década de los noventa*, Santiago de Chile, Universidad de Chile, UNICEF, 1999, p. 19.

⁴⁶ Entendido el poder como “la facultad de imponer la propia voluntad sobre otras personas [...] a fin de que hagan o se abstengan de algo o acepten directa o indirectamente lo que en principio se hallaban dispuestas a rechazar”. Cfr. López-Rey, Manuel, *Criminalidad y abuso de poder*, Madrid, Tecnos, 1983, p. 5.

adolescentes, la cual está sustentada en sólidos principios jurídicos universales, entre ellos el principio de igualdad y el del interés superior de la infancia. Este último es un principio medular en la doctrina de la protección integral que encuentra su origen en la Declaración de los Derechos del Niño y mayor profundización en la propia Convención sobre los Derechos del Niño, e **“implica que el desarrollo de éste [de niños y niñas] y el ejercicio pleno de sus derechos deben ser considerados como criterios rectores para la elaboración de normas y la aplicación de éstas en todos los órdenes relativos a la vida del niño”**⁴⁷.

El Comité de los Derechos del Niño plantea tres consideraciones que deben tomarse en cuenta para garantizar la aplicación del interés superior de las niñas, niños y adolescentes:⁴⁸

- El interés superior de las niñas, niños y adolescentes debe ser considerado como una prioridad en todas las decisiones que afecten a una persona menor de 18 años;
- Si hubiera más de una interpretación posible se elegirá aquella que se ajuste más al interés superior de ellos, y
- Cuando se tome cualquier decisión que afecte a NNA se deberá realizar una evaluación del impacto o repercusiones que la misma pueda tener en niñas, niños y adolescentes, y la justificación de la decisión deberá explicar de qué manera se ha tenido en cuenta su interés superior, es decir, cuáles han sido los criterios en los que se basó la decisión y cómo se han ponderado los intereses de niños, niñas y adolescentes frente a otras consideraciones.

El interés superior de la niñez también se encuentra reconocido en el artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En cuanto a la atención a víctimas, la doctrina de la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes permite identificar cómo la violencia afecta a los NNA de manera diferenciada en contextos en donde no son reconocidos como sujetos plenos de derechos, y también ayuda a diseñar medidas restitutivas de tales derechos para resarcirlos y ayudarlos a rescatar su vida; lo cual, evidentemente, debe tenerse en cuenta tratándose de NNA que son víctimas del delito o de violación a sus derechos humanos.

Enfoque diferencial y especializado

Recientemente se ha comenzado a hablar del enfoque diferencial, el cual viene a reforzar o replantear las perspectivas teóricas de derechos humanos. Este enfoque permite percibir la diferencia entre igualdad abstracta e igualdad concreta y propone un trato diferente para los que no ven concretada su igualdad.

El enfoque diferencial y especializado aprovecha las construcciones teóricas de la perspectiva de género y de protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes para reiterar y ampliar a otros grupos lo postulado por ellas, e insistir en la propuesta de que aquellos que son excluidos debido a su condición o sus circunstancias (como forma de vida, pertenencia a un grupo étnico, raza, sexo, identidad de género, edad o discapacidad) sean

⁴⁷ Corte IDH, Condición jurídica y derechos humanos del niño, Opinión Consultiva OC-17/02, de 28 de agosto de 2002, consultable en http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_17_esp.pdf.

⁴⁸ Comité de los Derechos del Niño, *Observación general número 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial*, 29 de mayo de 2013, párr. 6, consultable en http://www.unicef.cl/web/informes/derechos_nino/14.pdf.

reconocidos como personas con plenos derechos y acompañados en su proceso de *empoderamiento*⁴⁹ para que se apropien de sus derechos y los ejerzan plenamente.

El enfoque diferencial y especializado fue retomado por la Ley General de Víctimas como un principio que debe regir las políticas públicas en materia de prevención, atención y reparación a víctimas. El artículo 5 de dicha Ley reconoce la existencia de grupos que se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad y, por tanto, en una situación de falta de poder, y exige que las políticas respondan a las necesidades de los mismos. En concreto, deben entenderse incluidos los niños, niñas y adolescentes, los adultos(as) mayores, los jóvenes, las mujeres, quienes pertenecen al grupo LGBTTTI⁵⁰, las personas con discapacidad, las que pertenecen a pueblos indígenas, personas migrantes, quienes defienden derechos humanos o quienes son periodistas, entre otros.

Enfoque psicosocial

Las autoridades deben tomar en consideración que los hechos victimizantes y los impactos traumáticos que éstos generan se presentan en un determinado contexto social, por lo que el enfoque psicosocial debe estar encaminado a reconocer ese contexto para integrarlo a la atención que se brinde y evitar enfocarse únicamente en los aspectos subjetivos del impacto del hecho victimizante. Con este enfoque, la atención a las víctimas debe incorporar una visión capaz de promover acciones más integrales a fin de promover el bienestar, el apoyo médico, emocional y social a las personas en situación de víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades, su resiliencia y su empoderamiento para la exigibilidad de derechos y recuperación del proyecto de vida.

Cabe señalar que el propio artículo 32 de la Ley General de Víctimas dispone que el Modelo de Atención Integral en Salud contará con este enfoque, el cual también ha sido incorporado al Modelo Integral de Atención a Víctimas.

2.1.2 Principios

De gratuidad

La Ley General de Víctimas dispone que todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en la Ley serán gratuitos para la víctima.

⁴⁹ El empoderamiento es un proceso a lo largo del cual las personas van fortaleciendo sus capacidades para impulsar cambios efectivos en sus vidas; van adquiriendo la autonomía necesaria para tomar decisiones y contribuir a transformar las relaciones desiguales de poder a las que estaban sometidas. Al final de este proceso la persona *empoderada* tiene capacidad para poner límites al poder del otro e impedir que viole sus derechos humanos. *Empoderar* a una víctima significa apoyarla para que supere la situación de vulnerabilidad en la que fue posible su victimización y retome su vida en libertad sin peligro de volver a ser atrapada; supone que se reconozca a las personas como sujetos de derecho y no como objetos pasivos de asistencia. Implica dotar a una persona de facultades para que ejerza *per se* sus derechos humanos. Si se atiende a la óptica de derechos humanos y al principio de igualdad, quien brinda la atención a las personas en situación de víctimas debe atender al criterio de empoderamiento, el cual involucra los conceptos de poder, relaciones de poder, abuso de poder y resiliencia. Al respecto, véase nota 13.

⁵⁰ Lesbianas, gays, bisexuales, travestis, transexuales, transgénero e intersexuales.

De no discriminación

La atención a personas en situación de víctimas debe realizarse sin discriminación, es decir, sin hacer distinción, exclusión o restricción con motivo de su lugar de nacimiento, origen o procedencia étnica, sexo, edad, orientación sexual, idioma, discapacidad, religión, creencias o prácticas culturales, situación económica u otras consideraciones, incluida la condición de víctima o el ejercicio de la prostitución.⁵¹

Esto implica dos cuestiones igualmente importantes, por un lado, la atención debe ser brindada a toda víctima; no debe negarse a nadie so pretexto de condición o circunstancia alguna, pero, por otro, debe diseñarse con base en las condiciones y circunstancias de cada víctima.

Para atender a este principio desde las ópticas de derechos humanos, género y protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes es necesario aprovechar los conceptos de igualdad ante la ley, máxima protección y abordaje diferenciado.

Concepto de igualdad ante la ley. En lo que se refiere a las mujeres, el ejercicio de la igualdad ante la ley implica tomar en cuenta que, debido a los roles de género, ellas y los hombres sufren de manera diferenciada los efectos del delito y de las violaciones a derechos humanos y tienen diferentes necesidades como consecuencia de estos. Así, por ejemplo, deberá tenerse presente:

- Que requieren servicios distintos para satisfacer sus necesidades fisiológicas, dependiendo de su sexo;
- Al diseñar las herramientas que favorezcan el empoderamiento de las personas, deben tenerse presentes los factores de riesgo que las hicieron ser blancos de la delincuencia o las expusieron a la violación de sus derechos, y que tales factores son diferenciados para hombres y mujeres;
- Que los servicios mediante los que se les ayudará a reconstruir sus redes de apoyo y el acompañamiento para su reinserción deben tener en cuenta que la estigmatización opera de manera desigual en contra de las mujeres;
- Que un elemento fundamental para las mujeres es la recuperación de sus hijas e hijos, por lo que debe dársele prioridad, y
- Que en el apoyo terapéutico debe tomarse en consideración que a las mujeres y los hombres les es difícil asumirse como víctimas debido a estereotipos de género diversos.

Por lo que respecta a los NNA, apoyar su igualdad ante la ley implica tener claro que la minoría de edad conlleva diferencias respecto de la adultez que deben ser consideradas a la hora de adoptar las medidas que les conciernen a aquéllos. Por ejemplo, las personas menores de edad pasan por un proceso de desarrollo cognitivo, emocional y moral durante el cual tienen características que van desapareciendo progresivamente, por lo que el diseño de las medidas de atención deben diferenciarse en función de su edad, tomando en consideración su etapa de desarrollo. Una cuestión importante es que el juego y los deportes tienen un papel significativo en la recuperación de los NNA.

Concepto de máxima protección. Este concepto indica que toda autoridad tiene la obligación de velar porque se protejan, de manera integral, los derechos de las víctimas del

⁵¹ Cfr. Instituto Estatal de la Mujer del Estado de Tlaxcala, *Modelo de atención a las víctimas de trata de personas, especialmente mujeres y niñas*, Instituto de la Mujer del Estado de Tlaxcala, México, 2010, consultable en <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Tlaxcala/tlaxmeta20.pdf>.

delito y de violación de derechos humanos y, por ende, que tienen que adoptar medidas para garantizar su seguridad, su protección, su intimidad, el resguardo de su identidad, sus datos personales y su recuperación física, psicológica y social. Esta obligación debe cumplirse respecto de todas las víctimas, independientemente de que se les investigue por su probable coparticipación en el delito.⁵²

Concepto de abordaje diferenciado. Además de ser mujer u hombre, menor de edad o adulto, hay otras características y circunstancias de las víctimas que deben tomarse en cuenta al diseñar las medidas de atención para que sean igualitarias; se trata de tener presentes cuestiones como la pertenencia a un grupo étnico, la circunstancia de ser persona con discapacidad, la condición de ser migrante o cualquier otra.

Algunas consideraciones sobre la atención diferenciada a víctimas que pertenezcan a un grupo étnico. Se debe tomar en cuenta la cultura de la comunidad indígena a la que pertenece la víctima, con el objetivo de procurar, en la mayor medida posible, que se satisfaga su voluntad de atender a sus usos y costumbres. Se debe siempre, aun cuando la víctima hable español, poner a su disposición el acompañamiento de un traductor, al que ha de solicitársele que, además de traducir, apoye en la comprensión clara de los conceptos.

Algunas consideraciones sobre la atención diferenciada a víctimas que sean personas con discapacidad. Son muy diversas las posibles necesidades de una persona con discapacidad; pueden ir desde la de apoyarse en un intérprete hasta la de utilizar instrumentos y aparatos que les faciliten la movilidad, la audición, la visión o la percepción mediante el tacto y variar dependiendo de la capacidad para comunicar deseos, necesidades o emociones.

Algunas consideraciones sobre la atención diferenciada a personas migrantes que son víctimas. Es necesario tomar en cuenta la nacionalidad de la víctima y su idioma, a fin de prever, además de las gestiones relacionadas con su permanencia en el país, que cuente con un traductor, que se dé aviso a su consulado, respetando así el derecho a la asistencia consular, de tal modo que se le brinde la asesoría legal correspondiente y se le facilite la comunicación con su familia, si así lo desea, de manera que no corra riesgos, y que se atienda, en la medida de lo posible, a sus diferencias culturales.

Asimismo, el artículo 5 de la Ley General de Víctimas resalta el principio de igualdad y no discriminación de la manera siguiente:

En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos a los que se refiere la presente Ley, las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial.

⁵² La definición legal del principio de máxima protección se establece en el artículo 3, fracción I, de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos, publicada en el *Diario Oficial* de la Federación el 14 de junio de 2012, última reforma de 19 de marzo de 2014. Por su parte, la Ley General de Víctimas señala al respecto, en su artículo 5, que “Toda autoridad de los órdenes de gobierno debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos. Las autoridades adoptarán en todo momento, medidas para garantizar la seguridad, protección, bienestar físico y psicológico e intimidad de las víctimas”.

De integralidad

En el artículo 20, apartado C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se le reconocen a la víctima los derechos siguientes:

- Recibir asesoría jurídica;
- Ser informada de sus derechos;
- Ser informada del desarrollo del procedimiento penal;
- Coadyuvar con el Ministerio Público;
- Que se le reciban los datos o elementos de prueba que pueda aportar;
- Que se desahoguen las diligencias necesarias;
- Intervenir en el juicio e interponer recursos;
- Recibir atención médica y psicológica de urgencia;
- Que se le repare el daño;
- Que se resguarden su identidad y datos personales si es persona menor de edad o víctima de violación, trata, secuestro o delincuencia organizada, o a juicio del juzgador para protegerla;
- Solicitar medidas cautelares y providencias para su protección y la restitución de sus derechos, e
- Impugnar las omisiones ministeriales y las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño.

De esta manera, en la Constitución se vincula el ejercicio del derecho a la atención médica y psicológica con el ejercicio del derecho a la justicia con todos sus componentes — participación en el proceso, reparación del daño, protección, interposición de recursos—. La necesidad de hacer esta vinculación radica en que si a una víctima de un delito o de violación a sus derechos humanos, si desde un primer momento no se le atienden sus problemas de salud ni se le brinda protección, y si no se le satisfacen de manera integral sus necesidades, no podrá ejercer tampoco su derecho a la justicia como está reconocido constitucionalmente.

Una adecuada protección de todos sus derechos ayudará a que las víctimas transmitan a las autoridades jurisdiccionales la información necesaria para que se haga justicia; una intervención terapéutica apropiada, un trato digno, una protección que les haga perder el miedo y un apoyo legal confiable, llevará a que se reconozcan como personas, a que eleven su capacidad para responder a sus propias necesidades y, por ende, participen, ejerciendo sus derechos, en el camino que llevará a que se haga justicia.

De ahí lo valioso de una atención integral a las víctimas que sea proporcionada por quienes pueden ser unos excelentes aliados del agente investigador: médicos, psicólogos, antropólogos, trabajadores sociales y otros profesionales provenientes de diversas instituciones de gobierno. Una víctima fortalecida, sana y *empoderada* —es decir, recuperada como persona— gracias a esta atención integral, colaborará con las autoridades para obtener justicia.

Para atender al principio de integralidad es fundamental, entonces, que el agente investigador esté pendiente de que se brinde a las víctimas de sus casos concretos la atención necesaria para que se empoderen, así como que se allegue de herramientas especializadas novedosas como los peritajes psicológicos y antropológicos que le ayuden a determinar, por ejemplo, cuándo está frente a una persona que no reconoce su condición de víctima debido a factores psicológicos o culturales.

Por su parte, la Ley General de Víctimas, además de señalar la amplia gama de derechos que se les reconocen, también indica que para garantizarles la integralidad a las víctimas la asistencia, atención, ayuda y reparación integral se realizará de forma multidisciplinaria y especializada.

“La asistencia psicológica, social y legal prestada a las víctimas debe promover el fortalecimiento de su autonomía y empoderamiento. Las mismas víctimas, a través de un proceso de reflexión y definición de sus intereses, motivaciones y deseos, son quienes mejor pueden establecer cuáles son las alternativas más adecuadas que deben hacer parte de su proceso de reintegración y reconstrucción de su proyecto de vida”⁵³.

Cabe aquí hacer referencia a que si el objetivo final del proceso de atención es empoderar a las personas en situación de víctimas, el resultado de este proceso debe ser su resiliencia, reconstrucción del proyecto de vida e incorporación a la sociedad, lo que implique que se han enmendado sus redes de apoyo o creado unas nuevas y que han adquirido herramientas para sobrevivir fuera del círculo del delito y de violaciones a los derechos humanos; que tienen capacidad para acceder a los recursos que necesitan para vivir dignamente y para mantener relaciones sociales sanas. **“La reinserción social implica la independencia recobrada, el regreso al hogar, el tener acceso a un empleo, a una vivienda, a una vida mejor y a reducir los riesgos de caer nuevamente en situaciones similares”⁵⁴.**

De interinstitucionalidad

La interinstitucionalidad hace referencia a la interacción de instituciones en torno a la formulación, construcción y ejecución colectiva de programas, proyectos y acciones que involucran iniciativas, recursos, potencialidades e intereses compartidos. **“Constituye una alternativa relacional e interconectada frente a modelos auto centrados y aislados de organización [y] gestión [...]; debe ser entendida como la coordinación de esfuerzos de las dependencias y las instituciones de la Administración Pública y del sector privado que se integran con [...] sentido de colaboración”⁵⁵** para converger en la solución de un problema que requiere del cumplimiento de sus diversas atribuciones.

Atender a la perspectiva de política pública implica tener presente la idea de proceso — entendido como una suma de pasos a cumplir de manera colectiva para responder adecuadamente a un problema social— que transcurra en el marco de un encuentro interdisciplinario en el que se involucren profesionales de diversas disciplinas, lo cual requiere de la interinstitucionalidad.

Tal y como lo señala el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, se entiende por interinstitucionalidad a la operación de un sistema de referencia y contrarreferencia. Mediante estos términos, tomados del ámbito de la salud, se alude al proceso durante el cual se gestionan todos los servicios a los que se requiere canalizar a personas víctimas de delitos o de violaciones de derechos humanos, para que logren su

⁵³ Organización Internacional para las Migraciones, *Guía de asistencia a víctimas de la trata de personas en Colombia*, Bogotá, Nuevas Ediciones Ltda., 2006, pp. 44 y 45.

⁵⁴ Carbajal, Edith (coord.), *Modelo de atención integral para niñas, niños y mujeres víctimas de violencia extrema y trata de personas*, México, Instituto de la Mujer Oaxaqueña-Asociación para el Desarrollo Integral, A. C., 2011, p. 54, consultable en http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Oaxaca/OAX_MetaA7_1_2011.pdf.

⁵⁵ ICESI y Alvarado, Aixa, *Propuesta de Modelo de Atención Integral e Interinstitucionalidad a Víctimas de Delitos en México*, México, Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad A. C., p. 7, consultable en <http://www.coparmex.org.mx/upload/comisionesDocs/Modelo%20de%20atenci%F3n%20a%20v%EDctmas.pdf>.

empoderamiento en el marco de relaciones coordinadas entre las diversas instituciones que participan en brindar esos servicios.

Resulta oportuno definirlos: Referencia es la “solicitud de una persona que vive violencia y requiere de uno o varios servicios que, por alguna razón, no puede obtener en la institución a la que recurre por primera vez. La oportuna y adecuada referencia es clave para satisfacer totalmente o en gran medida las necesidades de atención de la víctima de **violencia**”. Contrarreferencia es el “procedimiento que siguen las dependencias e instituciones encargadas de brindar otros servicios que pudiera requerir la víctima de violencia para facilitarle su envío-recepción-regreso al refugio, con el propósito de que tengan atención integral, oportuna y de calidad”⁵⁶.

Sin duda, el presente Modelo de Atención Integral en Salud goza de este enfoque interinstitucional, en primer lugar debido a que ha sido elaborado con la participación de una serie de instituciones públicas, fundamentalmente del rubro de salud, pero también de otras disciplinas, así como de organizaciones de la sociedad civil. Además, al formar parte de un modelo más amplio de atención integral a víctimas, también se tendrán en cuenta los mecanismos de coordinación entre otras instituciones para lograr esta atención coordinada y complementaria en favor de las víctimas.

Abordaje no revictimizante y principios de confidencialidad, privacidad y celeridad

Una condición indispensable para lograr el empoderamiento de la víctima y para asegurar la protección de sus derechos, incluido el de participar en el proceso de justicia, es la *no revictimización*, que consiste en evitar que quienes han sido víctimas vuelvan a serlo, esta vez por parte de las y los servidores públicos mediante el sometimiento a múltiples interrogatorios o declaraciones, malos tratos o exámenes que puedan afectar su integridad, autoestima y salud mental, o mediante el trato discriminatorio, o la denegación o el retardo de servicios.

Para evitar la revictimización de una víctima se debe realizar lo siguiente:

- Desde el primer momento diseñar la ruta de atención de manera que se le brinden los servicios que requiera, cuando los requiera, sin hacerla ir y venir, y sin demoras. En lo que se refiere a la justicia, actuar con la *debida diligencia*, entendida como el deber de iniciar la averiguación previa, brindar las medidas de protección requeridas, realizar las actuaciones necesarias para la integración de la averiguación previa, recabar las pruebas necesarias, consignar, juzgar y dictar sentencia. Es importante no condicionar los servicios de atención a la denuncia;
- Asegurar que la primera entrevista sea con una persona del área de la salud, que se preocupe, en primer lugar, de su estado físico y psicológico, y de sus necesidades inmediatas;
- Nunca tratar a la víctima como responsable de las circunstancias que forman parte de su victimización, como su estancia ilegal en un país al que ha sido llevada por coacción o engaño o voluntariamente, su falta de documentos o su participación obligada en actividades ilícitas. Cualquier acción que no tenga esto en cuenta constituye una revictimización;

⁵⁶ Sotelo, Connie y López, Belegui (comps.), *Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos*, México, Instituto Nacional de las Mujeres, 2011, p. 30, consultable en http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/sites/default/files/Modelo_Refugios_INMUJERES.pdf.

- Evitar, en la medida de lo posible, repetir entrevistas e interrogatorios. Es necesario que en los espacios de atención a víctimas y en los de procuración de justicia existan las herramientas tecnológicas que ayuden a lograr esto, y que las normas se adecúen de manera que su uso tenga validez procesal;
- Manejar con reserva y confidencialidad la información sobre las víctimas, a fin de evitar que la obtengan los victimarios y, así, resguardar su seguridad y su proceso de recuperación y reinserción;
- No subordinar su seguridad e integridad a los intereses del procedimiento, y
- Mantener una estrecha y fluida comunicación entre las diversas áreas y dependencias encargadas de brindar los servicios de atención y con las áreas de procuración e impartición de justicia.

A ese respecto, cabe señalar que la Ley General de Víctimas incorpora el concepto de *victimización secundaria*, señalando que “las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos”.

2.1.3 Especificidades sobre algunas víctimas

Para el desarrollo del presente apartado se considera lo dispuesto en la Ley General de Víctimas en sus artículos 5, por lo que respecta al principio de enfoque diferencial y especializado, y 93, por el que se determina que para lograr una especialización y atención integral y coordinada la CEAV contará con diversos comités que atiendan a las especificidades de las personas en situación de víctimas.

2.1.3.1 Personas víctimas de violencia familiar

La violencia familiar es una problemática que se produce en el interior de la familia, se trata de actos u omisiones intencionales que, en muchas ocasiones, son sutiles y se esconden en las palabras y silencios, otras son más visibles debido a las agresiones físicas. “Con sustento en la información captada por la ENDIREH 2011, de un total de 42 976 277 mujeres de 15 y más años en el país, se registran 24 569 503 casadas o unidas, y de ellas, 11 018 415 han vivido algún episodio de maltrato o agresión en el transcurso de su vida conyugal, mientras que 8 237 502 vivieron violencia durante los últimos 12 meses previos a la entrevista”⁵⁷.

Es importante la atención multidisciplinaria en esta problemática, con la intervención de profesionistas de trabajo social y psicología, con sensibilidad y que tomen conciencia del estado en el que se presentan las víctimas, evitando un trato indiferente, discriminatorio, y que sí sea libre de prejuicios, con una formación profesional, humanística y social. Se requiere aplicar una metodología científica en la atención de casos, también mediante un proceso de intervención psicológica se pueden detectar las necesidades que son expresadas por las víctimas de violencia familiar.

⁵⁷ INEGI, *Panorama de violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos*, ENDIREH 2011, México, 2013, p. 4.

En muchas ocasiones, se requiere una valoración en la cual se elabore la historia clínica, para estar en posibilidad de emitir un diagnóstico, determinando si los signos y síntomas que presenta la víctima, incluyendo el embarazo, son consecuencia de actos ilícitos.

También puede detectarse la necesidad de atención médica especializada, que deberá brindarse en términos del presente Modelo. En particular, mediante la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.

2.1.3.2 Personas víctimas de violencia sexual

De conformidad con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la violencia sexual es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que, por tanto, atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

El 90 % de las víctimas de abuso sexual tienen una edad comprendida entre los 3 y 16 años, en el caso de las niñas y niños, las características de las víctimas de abuso sexual están referidas a su edad, aunque la realización completa del acto sexual se ubica usualmente hacia la pubertad.⁵⁸ La experiencia del abuso hace que la víctima no pueda establecer relaciones profundas y de confianza, por vergüenza o por temor a que otros se den cuenta de lo que ocurre en su entorno familiar. La fase oculta del abuso sexual es vivida por la víctima de una manera confusa y traumática, presentando síntomas como miedo al fracaso, claustrofobias, terrores nocturnos, amenorreas, hasta anorexia e intentos suicidas.

Las y los niños con mayor riesgo de victimización son aquellos con una capacidad reducida para resistirse o revelarlo, como son los que todavía no hablan y los que muestran retrasos del desarrollo y discapacidades físicas y psíquicas. Asimismo son también sujetos de alto riesgo las y los niños que se encuentran carentes de afecto en la familia, que pueden inicialmente sentirse halagados por la atención de la que son objeto, al margen de que este placer con el tiempo acabe produciendo en ellos un profundo sentimiento de culpa.

Con relación a las mujeres abusadas sexualmente, no existe entre ellas un perfil tipo, sino situaciones que aumentan el riesgo de padecerlo, sucede en distintas etapas de la vida y en distintos sectores y actividades. Algunos factores que hacen que aumente el riesgo de sufrir violencia sexual son el ser divorciadas o separadas, ser jóvenes, con alguna discapacidad, homosexuales, pertenecientes a etnias y nacionalidades minoritarias. También se pueden reconocer algunos rasgos psicológicos de las mujeres víctimas de violencia sexual como la baja autoestima, sentimientos de culpabilidad o de merecer ser agredidas, o de ser responsables por la conducta del agresor; sentimientos de fracaso como mujer, esposa y madre, sentimientos de temor y pánico, falta de control sobre su vida, incapacidad de resolver su situación, creencia de estar sola, que nadie le puede ayudar a resolver su problema, aislamiento social, y/o convicción de la superioridad masculina frente a la femenina. La víctima típica de violación es una mujer de 16 a 24 años de edad, sin embargo, cualquiera, hombre o mujer, adulto o niño, puede ser víctima de una violación. En la mayoría de los casos, la víctima conoce al violador.

⁵⁸ Cfr. Intebi, Irene, *Proteger, Reparar, Penalizar. Evaluación de las sospechas de abuso sexual infantil*, Buenos Aires, Granica, 2011.

El abuso sexual y la explotación sexual comercial de los niños, niñas y adolescentes son los tipos más frecuentes de la violencia sexual.⁵⁹ Cada tipo de violencia genera consecuencias físicas, emocionales y sociales diferentes en cada persona y grupo familiar. Por ello, dar respuesta a las necesidades especiales de las víctimas de violencia sexual requiere conocimiento, preparación y una adecuada disposición personal para minimizar las posibles victimizaciones secundarias surgidas de los procesos de intervención. Por ello, la atención en salud para personas que han sido víctimas de violencia sexual es, generalmente, una de las experiencias más retadoras para el personal de salud, debido a que no sólo requiere de conocimientos técnicos específicos en el abordaje clínico del caso, sino también del despliegue de habilidades de comunicación, manejo de crisis, trabajo interdisciplinario, consejería y, sobre todo, ética, sensibilidad y solidaridad.

La atención integral a una víctima de violencia sexual necesita de trabajo estructurado, en el que los sectores de salud, protección y justicia tienen competencias complementarias. Actuando de una manera articulada y no victimizante, se busca garantizar desde el sector salud que la persona víctima de violencia sexual reciba una atención de calidad que le ayude a restaurar su autonomía y dignidad y que le ayude en su recuperación física y emocional, y, desde los otros sectores, a que cuente con las garantías de protección y no repetición del hecho violento y de acceso a justicia para que el delito no quede impune.

Las víctimas de violencia sexual acuden a los servicios de salud venciendo muchas barreras personales y sociales que el evento de violencia les ocasiona, llegan a la institución en condiciones de alta vulnerabilidad. Una vez allí, la víctima espera y necesita un trato humano que le ayude a recuperar el control de sí, la dignidad, el dominio de su cuerpo y de sus emociones. La atención que se le brinde tendrá que garantizar un trato humano, digno y reparador, unos procedimientos estandarizados y efectivos para controlar riesgos que el evento tiene sobre su salud sexual y reproductiva, su salud mental y su medio familiar y social, además, tendrá que garantizar los insumos médicos necesarios para la aplicación de dichos procedimientos e intervenciones.

Para brindar una atención integral, las instituciones involucradas deben contar con capacidad de respuesta ante estos eventos; entre otras, tendrán que contar con personal calificado y capacitado, designar un responsable institucional que dirija y actúe en el abordaje del caso, establecer procesos de capacitación permanente para personal de atención y administrativo, identificar posibles barreras de acceso a la institución y desarrollar planes para disminuirlas, establecer procedimientos de actuación adaptados a la institución (en el marco de lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005), tener claridad en los procedimientos e insumos para dar una atención con calidad, garantizando los elementos para realizar profilaxis postexposición para infecciones de transmisión sexual, el VIH, la hepatitis B, prevenir embarazos no deseados o realizar su interrupción en los casos permitidos por la ley.

2.1.3.3 Personas víctimas de trata y tráfico de personas

A partir de la ratificación, en 2003, del Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente de Mujeres y Niños, que Complementa la Convención de

⁵⁹ Veloza, Érika, Torres, Nilda, Pardo, Fideligno *et al.*, *Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual*, Colombia, Ministerio de la Protección Social de Colombia y UNFPA, 2011, p. 15, consultable en <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/MODELO%20DE%20ATENCI%C3%93N%20A%20V%C3%8DCTIMAS%20DE%20VIOLENCIA%20SEXUAL.pdf>.

las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (Protocolo contra la Trata de Personas o Protocolo de Palermo, en adelante), el Gobierno mexicano se comprometió a prevenir y combatir este delito así como a brindar atención, asistencia y protección a sus víctimas de forma coordinada, involucrando a todos los ámbitos de Gobierno y a la sociedad civil como estrategia principal para dar respuesta a un fenómeno delictivo complejo y multifactorial.

La víctima de trata de personas, comúnmente, tiene mucho temor a ponerse en contacto con las autoridades, por lo que existe renuencia a denunciar o a cooperar con la persecución de los responsables. Además, es muy común que no se asuma como víctima y, por lo tanto, no quiera ser partícipe de acciones institucionalizadas de atención y asistencia para su recuperación.

Trabajar desde una perspectiva de integralidad y coordinación interinstitucional resulta fundamental en el abordaje de las situaciones de trata de personas, ya que el sistema de salud es convocado desde los organismos competentes para la asistencia integral de las víctimas de trata y, a la vez, se constituye en un ámbito para la detección de las mismas.

El personal de salud se encuentra en un ámbito propicio para poder identificar a las posibles víctimas de trata. La identificación posibilitará iniciar un proceso de protección y restitución de sus derechos, ya que se constituye en el punto de partida para la asistencia directa. Este proceso requiere, necesariamente, de un trabajo que permita garantizar un abordaje de tipo integral donde pueda evaluarse la situación y los riesgos, y proceder a la búsqueda de soluciones pertinentes que ofrezcan alternativas viables.

Es esencial reconocer que la experiencia de la trata tiene un impacto altamente traumático en la vida de las víctimas. Por ello, hay que ponderar cuáles son los efectos más habituales, sin que éstos sean utilizados como etiquetas diagnósticas de patologías mentales. Se debe propender a apoyar y garantizar un contexto de seguridad y respeto tanto para las víctimas como para las potenciales víctimas, que reafirme el valor del ser humano independientemente de sus características subjetivas. En el proceso de identificación el equipo de salud deberá tener en cuenta ciertos indicadores sociales, físicos y psicológicos. La existencia de los mismos alertarán al profesional para intervenir, siendo necesario reconocerlos, relacionarlos y realizar una indagación a profundidad.⁶⁰

2.1.3.4 Personas víctimas de desaparición

Aquí se hace referencia tanto a las víctimas de desaparición forzada como a las víctimas de desaparición por particulares. Se caracterizan por la privación de la libertad que se sufre, ya sea por parte de agentes del Estado o grupos o individuos que actúan con su apoyo, seguida de la negativa a reconocer dicha privación, con el fin de sustraerla de la protección de la ley.

Los efectos de la desaparición forzada perduran hasta que no se resuelve la suerte o paradero de las personas, prolongando y amplificando el sufrimiento que se causa a familiares o allegados, quienes por tener esa relación con la víctima directa se convierten en

⁶⁰ Cfr. Tundidor, Lidia (coord.), *Programa Provincial de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género. Protocolo de Atención para Víctimas de la Trata de Personas en el Sistema de Salud*, Buenos Aires, Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, p. 11, consultable en <http://noalatrata.gba.gob.ar/sites/default/files/Protocolo%20Salud.pdf>.

víctimas indirectas, que es en quien debe centrarse la atención a través de este Modelo de Atención Integral de Salud.

Estas víctimas indirectas, son las que requieren una atención especializada derivada de la pérdida o separación súbita e inesperada de un ser querido. La reacción ante la desaparición suele definirse como duelo, proceso en el cual los familiares no sólo enfrentan una serie de etapas, como lo haríamos ante una muerte natural, sino que, además, la impunidad, el terror, el miedo, la mentira, la incertidumbre, el silencio, el olvido, el ocultamiento, la tortura y la violación de todo derecho humano que rondan la desaparición y posible muerte de la víctima dificultan su recuperación. Ya no es sólo una pérdida repentina, una agonía dolorosa o una muerte traumática, es la soledad angustiosa, el espacio clandestino, la detención injusta, ilegítima, ilegal, el encubrimiento del victimario, la transgresión del derecho y la furtividad del hecho.

A diferencia de una muerte donde existe un cuerpo, un funeral y un entierro que permite acercarse a la realidad de la pérdida, en el caso de las desapariciones el primer paso para la recuperación es entender que éstas son consecuencia de la lucha por combatir las estructuras del Estado y la injusticia social, de modo tal que la persona desaparecida, además de víctima, es una figura más del conflicto que enfrenta nuestra sociedad; pero la búsqueda de la verdad abre la puerta hacia el restablecimiento de sus vidas.

2.1.3.5 Personas víctimas de homicidio

Víctima de homicidio, en estricto sentido, es aquella persona que ha sido privada de la vida, privación que deriva forzosamente de un ilícito penal, entendiendo al delito como una conducta típica, antijurídica y culpable cuya realización causa una alteración grave en la esfera jurídica de la persona, en este caso, la afectación al bien jurídico tutelado *vida* en su consecuente extinción.

El deceso de la víctima directa de homicidio produce perturbaciones en el entorno psicosocial de los familiares y allegados de la víctima, convirtiéndolos en víctimas indirectas. En el caso concreto, de conformidad con la Ley General de Víctimas, las personas que adquieren la calidad de víctimas indirectas de homicidio son los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella, víctimas que deberán contar con servicios multidisciplinarios específicos para cada caso en particular, que puedan proporcionar las herramientas básicas para su rehabilitación e interacción social desarrollada con normalidad hasta antes del hecho victimizante.

2.1.3.6 Personas víctimas de tortura

Víctima de tortura es, según los tratados internacionales sobre la materia, aquella persona a la que intencionalmente le hayan sido infligidos dolores o sufrimientos físicos o mentales por una o un servidor público o a instigación de éstos, con fines de investigación criminal, como medio intimidatorio, como castigo personal, como medida preventiva, como pena o con cualquier otro fin. También son víctimas de tortura aquellas personas a las que hayan sido aplicados métodos tendientes a anular la personalidad de la víctima o a disminuir su capacidad física o mental, aunque no causen dolor físico o angustia psíquica.

Las personas víctimas de tortura requieren de una atención integral en materia de salud que abarque la atención tanto médica como psicológica. No es poco común que la tortura deje lesiones permanentes, lo que conlleva un tratamiento especializado y continuo.

Es frecuente también que las víctimas de tortura somaticen ciertos dolores a raíz del trauma infligido, lo que conduce a que la atención médica y psicológica sea llevada a cabo de forma coordinada e integral.

Asimismo, según lo establece el *Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes*, mejor conocido como “Protocolo de Estambul”, la tortura reduce a la persona a un desvalimiento y angustia extremos que puede producir un deterioro de las funciones mentales de la persona, ya que la tortura no busca solamente incapacitar físicamente, sino también desintegrar la personalidad de la víctima. Esto requiere de una atención psicológica brindada por personal capacitado especialmente para dar tratamiento a víctimas de tortura, sin que esto quiera decir que a toda víctima de tortura se dé el mismo tratamiento, ya que la modalidad y temporalidad de la atención deberán ajustarse a las necesidades de la víctima.

Las víctimas de tortura son víctimas del abuso de poder del Estado, por lo que es normal que las víctimas se resistan o definitivamente se nieguen a ser atendidas por las y/o los servidores públicos, ya sea por desconfianza o por temor a revivir eventos traumáticos. Ante todo, debe evitarse que la atención sea proporcionada por las o los servidores públicos pertenecientes a las dependencias a la que están adscritos los presuntos torturadores. En algunos casos, se deberá facilitar que la víctima sea atendida a través de organizaciones de la sociedad civil o instituciones de asistencia privada, cuando la atención a través de las dependencias del Estado resulte inviable.

La atención médica y psicológica a víctimas de tortura debe enmarcarse en un concepto mucho más amplio de rehabilitación, mismo que comprende el acompañamiento psicosocial y otras medidas de asistencia social que tienen implicaciones para el restablecimiento de la salud mental de la víctima.

Por otra parte, debe considerarse que, dado el contexto en el que se comete la tortura en México, muchas víctimas de tortura se encuentran privadas de su libertad como procesadas o sentenciadas. En este sentido, debe poder efectuarse una atención médica y psicológica de emergencia por parte del personal médico del centro de detención en el que se encuentre recluida la víctima, estableciendo que el plan de atención de salud y la ejecución del mismo sea elaborado e implementado por profesionales externos, a fin de garantizar la especialización en el tratamiento a la víctima.

Por último, en materia de tortura es indispensable que el personal de salud mantenga una comunicación continua con autoridades de procuración de justicia, toda vez que los hallazgos que dicho personal encuentre en la examinación de la víctima son pruebas fundamentales para la investigación respectiva. En este sentido, la atención en salud a víctimas de tortura debe desarrollarse con base en protocolos de actuación del personal de salud para la notificación oportuna de hallazgos a las procuradurías del país.

2.1.3.7 Personas víctimas de detención arbitraria

Se entenderá por víctima de detención arbitraria a aquella persona que ha sido privada de la libertad por un agente del Estado sin que se cumplan con las causas y condiciones establecidas en la ley o que, a pesar de haberse cumplido formalmente los procedimientos, la detención es incompatible con el respeto a los derechos de la persona detenida por ser irrazonable, imprevisible o falta de proporcionalidad. En este sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos señala que el concepto de *arbitrariedad* de la

detención no debe confundirse con el de *contrario a ley*, sino que debe interpretarse de manera más amplia a fin de incluir elementos de incorrección, injusticia e imprevisibilidad.⁶¹

Para efectos de las necesidades específicas en salud de las personas detenidas arbitrariamente es indispensable que se considere, entre otras: i) realizar un examen médico y psicológico completo y detallado por personal idóneo y capacitado; en lo posible, del sexo que la víctima indique; ii) se brinde atención médica, sanitaria y psicológica a la víctima, tanto de emergencia como de forma continuada a fin de reducir las consecuencias de la violación de la detención, y iii) establecer registros detallados (certificaciones médicas) integrales de las condiciones físicas en las que se presenta la persona a recibir atención médica.

2.1.3.8 Personas víctimas de secuestro

Las definiciones de víctima de secuestro en la normatividad especializada nacional e internacional son insuficientes; el Manual de Lucha contra el Secuestro de la Organización de las Naciones Unidas⁶² **la menciona únicamente como “la persona secuestrada”, mientras que la Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, Reglamentaria de la Fracción XXI del Artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,⁶³ también llamada ley antisecuestro, dice que víctima es “el sujeto pasivo directo de los delitos a que se refiere esta Ley”. Frente a este escenario, la denominación de víctima de la Ley General de Víctimas resulta la menos escueta.**

La atención a personas víctimas de secuestro debe considerar, al menos, dos aspectos: la atención psicosocial y la visibilización de impactos.

El tratamiento para restablecer la salud mental debe partir de que el daño psicológico no surgió de la psique (individualidad) de la víctima, sino que tuvo origen fuera de ella, en una agresión que vino de la colectividad, por lo que el componente social debe estar presente en el tratamiento. Al respecto, la terapia de grupo y entre iguales ha mostrado efectos de empoderamiento de la víctima bajo una visión no victimista.

Los efectos del secuestro en las víctimas son amplios y profundos; la responsabilidad de visibilizar sus impactos (destrucción de la identidad, pérdida del estatus, crisis de creencias, pérdida de sentido de la vida, estigmas, subhumanización, etcétera) depende de la calidad de la atención psicosocial brindada. Debe hacerse perceptible, por ejemplo, la duración de secuelas durante décadas de un secuestro exprés realizado en solamente unas horas. Los impactos psicológicos deben develarse plenamente, incluso hasta sus manifestaciones orgánico-fisiológicas (nutrición, excreción, sexo y sueño como las más comunes). Un diagnóstico y tratamiento deficiente repercute, entre otros rubros, en la recuperación, la reparación y el acompañamiento.

Sobre este particular, la atención brindada por las y los profesionales de la salud (física y mental) deberá ir de la mano con la atención jurídica. Es responsabilidad de los servicios de salud comunicar al asesor(a) jurídico(a) tanta información como sea posible, considerando que, a su vez, es responsabilidad de dichos asesores(as) jurídicos(as) saber no sólo qué pasa con el expediente de la víctima, sino qué pasa con la víctima misma.

⁶¹ Corte Interamericana de Derechos Humanos, Caso J. vs. Perú. Excepciones Preliminares, Fondo y Reparaciones. Sentencia de 27 de noviembre de 2013. Serie C. Núm. 275, párr. 127.

⁶² Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, *Manual de Lucha contra el Secuestro*, Organización de las Naciones Unidas, 2006.

⁶³ Publicada en el *Diario Oficial* de la Federación de 30 de noviembre de 2010.

2.1.3.9 Personas víctimas de violación a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales

En términos generales, podemos entender por derechos económicos, sociales, culturales y ambientales aquellos de tipo social cuyo reconocimiento jurídico principal consta en tratados internacionales como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, así como el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de los Estados Americanos. Estos derechos gradualmente han sido reconocidos por un alto porcentaje de países en sus constituciones, aunque siempre han presentado dificultades para su debida protección y justiciabilidad.⁶⁴

Dentro de este grupo de derechos se pueden señalar el derecho al trabajo (en su concepción social), incluyendo el goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, derechos sindicales y derecho a la huelga; el derecho a la seguridad social, el derecho a disfrute del nivel más alto posible de salud física y mental, el derecho a un nivel de vida adecuado, el derecho a una alimentación adecuada, el derecho a la educación, el derecho a una vivienda adecuada, el derecho al agua, el derecho a participar en la vida cultural y a los beneficios de la cultura, derecho a la constitución y protección de la familia, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, derechos de las personas adultas mayores, derechos de las personas con discapacidad, así como el derecho a un medio ambiente sano, entre otros.

Tomando en consideración la variedad de derechos que se incluyen en este rubro, resulta complicado hacer una caracterización general de la persona que es víctima de violación de los mismos, ya que dependerá del tipo de derecho transgredido, sin embargo, como línea general puede decirse que la afectación a los derechos de tipo social incide, en mayor medida, en grupos de población en situación especial de vulnerabilidad y/o pobreza o marginación, además de que, por lo general, conlleva la imposibilidad o dificultad de gozar y ejercer otro tipo de derechos debido a que recaen en las necesidades básicas de las personas.

Para efectos del presente Modelo de Atención Integral en Salud, cobra especial relevancia el derecho al disfrute del nivel más alto posible de salud, el cual puede verse transgredido por la falta de acceso a servicios de salud que gocen de las características de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, calidad y calidez; o bien, por las indebidas injerencias en las decisiones individuales relativas a salud, libertad sexual y genésica; también involucra el derecho a que la persona no vea afectada su integridad y estado de salud por actos de terceros, incluyendo los delitos producidos con motivo del ejercicio profesional del personal de salud.

⁶⁴ La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, además de ser pionera en el reconocimiento de derechos de tipo social, paulatinamente ha incorporado algunos de ellos. Por ejemplo, se reconoce el derecho al trabajo, a la educación, a la seguridad social, a la protección de la organización y el desarrollo de la familia; los derechos de los niños, niñas y adolescentes, atendiendo incluso al interés superior de la niñez; el derecho a la protección de la salud; el derecho a la vivienda digna y decorosa; el derecho a la alimentación nutritiva, suficiente y de calidad; el derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible; diversos derechos de carácter cultural; el derecho a un medio ambiente sano para el desarrollo y bienestar de las personas, e, inclusive, el derecho a la cultura física y a la práctica del deporte.

De esta manera, los casos en los que se ha comprometido la salud de las personas requieren que se brinde atención especializada que favorezca las condiciones para recuperarla, en la medida de lo posible, y atender a las necesidades psicológicas que se deriven del hecho particular.

Además, como parte del derecho a un nivel de vida adecuado y al disfrute del nivel más alto posible de salud, deben considerarse los principales factores determinantes de la salud, que a la vez constituyen derechos humanos, como son, el acceso al agua limpia potable, a condiciones sanitarias adecuadas, al suministro o capacidad de obtención de alimentos sanos, una nutrición adecuada, una vivienda adecuada, condiciones sanas en el trabajo y el medio ambiente sano.

2.1.3.10 Personas víctimas de desplazamiento interno

Según se desprende de los Principios Rectores de los desplazamientos internos, de la Organización de las Naciones Unidas, “se entiende por desplazados internos las personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida”⁶⁵.

Las problemáticas que aquejan a las personas víctimas de desplazamiento interno forzado son por demás complejas y multifactoriales, pues se generan afectaciones a diferentes aspectos de su vida: al separarlas de su entorno social se pierden vínculos laborales, de amistad, de acceso a servicios de salud, entre otros, además de que se vuelven especialmente vulnerables al ser violentados en sus derechos o ser sujetos pasivos de diferentes delitos, por lo cual se requerirá de una atención integral, en particular cuando se presenten afectaciones en la salud física o mental.

2.1.3.11 Personas víctimas en situación de migración

La Ley de Migración define como “migrante: al individuo que sale, transita o llega al territorio de un Estado distinto al de su residencia por cualquier tipo de motivación”.

México es un país de origen, tránsito y destino de la migración, su cercanía con Estados Unidos y la propia situación del país han favorecido el aumento de la migración.

Las personas migrantes irregulares, cada vez con más frecuencia son objeto de vejaciones, delitos y violaciones a sus derechos humanos, al punto que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha sostenido en su reciente informe titulado Derechos humanos de los migrantes y otras personas en el contexto de la movilidad humana en México, que:

con relación a la situación de violencia y discriminación que afecta a los migrantes en situación irregular que transitan a través de México, la Comisión observa con suma preocupación que los robos, extorsiones, secuestros, agresiones físicas y psicológicas, abusos sexuales, asesinatos y

⁶⁵ Naciones Unidas, Comisión de Derechos Humanos, Informe del Representante del Secretario General, Francis M. Deng, presentado con arreglo a la Resolución 1997/39. Adición: Principios Rectores de los Desplazamientos Internos. 11 de febrero de 1998, E/CN.4/1998/53/Add.2, Introducción, párr. 2. Disponible en: http://www.acnur.es/PDF/0022_20120416132756.pdf

desapariciones de los que son víctimas, y que ya se advertían desde la primera visita de la Relatoría a México en 2002, no solo han continuado sino que incluso han empeorado de forma dramática con el paso de los años. La Comisión nota que ha habido una expansión de las redes de tráfico de migrantes que funcionan en la región, las cuales se extienden a lo largo de los países de origen y tránsito de los migrantes hasta los países de destino. Sin embargo, respecto a la situación observada en 2002, la principal diferencia, observa la Comisión, ha sido el involucramiento pleno por parte de organizaciones del crimen organizado, en especial carteles del narcotráfico, en actividades relacionadas con el secuestro de migrantes, la trata de personas, el tráfico de migrantes, así como en otros delitos y violaciones a los derechos humanos que cometen al tiempo que realizan los hechos mencionados anteriormente.⁶⁶

Lo anterior también reclama una atención especializada a las personas migrantes que son víctimas y deberá prestarse especial atención a los casos en que se vea afectada su salud física y/o mental.

2.2 Marco jurídico

El Modelo de Atención Integral en Salud atiende las necesidades más apremiantes de las víctimas directas, indirectas y potenciales que requieren atención del Estado a consecuencia del hecho victimizante, para su plena inclusión social. Los principales ordenamientos jurídicos en los que se sustenta este Modelo son los siguientes:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Como se indicó, el artículo 1o. señala las obligaciones a cargo del Estado de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, además deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos.

Por su parte, el artículo 20, apartado C, de la Constitución, establece los derechos de la víctima, destacando el de recibir asesoría jurídica, a que se le proporcione atención médica y psicológica de urgencia desde la comisión del delito y a la reparación del daño.

Además, el artículo 4o. constitucional señala que toda persona tiene derecho a la protección de la salud, que la ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de la Constitución.

Ley General de Víctimas. Su objeto es establecer las bases que permitan la plena inclusión de las víctimas directas, indirectas y potenciales en un marco de respeto a sus derechos. En su artículo 32 establece que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas definirá y garantizará la creación de un Modelo de Atención Integral en Salud con enfoque psicosocial, de educación y asistencia social, el cual deberá contemplar los mecanismos de articulación y coordinación entre las diferentes autoridades obligadas e instituciones de asistencia pública, que conforme al Reglamento de dicha Ley, presten los servicios subrogados a los que ella hace referencia. Este Modelo deberá contemplar el servicio a aquellas personas que no sean beneficiarias de un sistema de prestación social o será complementario cuando los servicios especializados necesarios no puedan ser brindados por el sistema al cual pertenece.

Asimismo, la Ley General de Víctimas establece, en su artículo 26, que:

⁶⁶ Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Derechos humanos de los migrantes y otras personas en el contexto de la movilidad humana en México, 2013, pág. 50. Consultable en <http://www.oas.org/es/cidh/migrantes/docs/pdf/Informe-Migrantes-Mexico-2013.pdf>

Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.

El artículo 8 de la mencionada Ley refiere que:

Las víctimas recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar la satisfacción de sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras, a partir del momento de la comisión del delito o de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de derechos. Las medidas de ayuda provisional se brindarán garantizando siempre un enfoque transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata.

Las víctimas de delitos o de violaciones de derechos contra la libertad y la integridad, recibirán ayuda médica y psicológica especializada de emergencia en los términos de la Ley.

Los servidores públicos deberán brindar información clara, precisa y accesible a las víctimas y sus familiares, sobre cada una de las garantías, mecanismos y procedimientos que permiten el acceso oportuno, rápido y efectivo a las medidas de ayuda contempladas en la Ley.

Las medidas de ayuda, asistencia, atención y demás establecidas en los Títulos Segundo, Tercero, Cuarto y Quinto de esta Ley, se brindarán exclusivamente por las instituciones públicas de los gobiernos Federal, de las entidades federativas y municipios, a través de los programas, mecanismos y servicios con que cuenten, salvo en los casos urgentes o de extrema necesidad en los que se podrá recurrir a instituciones privadas.

Por su parte, el artículo 29 menciona que:

Las instituciones hospitalarias públicas del Gobierno Federal, de los estados, del Distrito Federal y de los municipios tienen la obligación de dar atención de emergencia de manera inmediata a las víctimas que lo requieran, con independencia de su capacidad socioeconómica o nacionalidad y sin exigir condición previa para su admisión.

Es por ello que el Modelo de Atención Integral en Salud forma parte de las medidas de ayuda, asistencia, atención, rehabilitación y reparación contempladas en la Ley, en el que se establecen las estrategias que, de forma coordinada, proporcionarán las instituciones y organismos de acuerdo con su competencia.

Ley General de Salud. Reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Asimismo, en su artículo 3o., establece como materia de salubridad general la atención médica, preferentemente en beneficio de grupos en situación de vulnerabilidad.

El artículo 27, fracción III, menciona que para los efectos del derecho a la protección de la salud se consideran servicios básicos de salud los referentes a la atención médica integral, que comprende la atención médica integrada de carácter preventivo, acciones curativas, paliativas y de rehabilitación, incluyendo la atención de urgencias.

Igualmente, el artículo 171 de dicha Ley establece que los integrantes del Sistema Nacional de Salud deberán dar atención preferente e inmediata a personas menores de edad y ancianos sometidos a cualquier forma de maltrato que ponga en peligro su salud física y mental. Asimismo, darán esa atención a quienes hayan sido sujetos pasivos de la comisión de delitos que atenten contra la integridad física o mental o el normal desarrollo psicosomático de las personas.

Por su parte, el artículo 61 Bis dispone que toda mujer embarazada tiene derecho a obtener servicios de salud en los términos a que se refiere el Capítulo IV del Título Tercero de la Ley General de Salud, con estricto respeto de sus derechos humanos.

Ley de Asistencia Social. Se fundamenta en las disposiciones que en materia de asistencia social contiene la Ley General de Salud, para el cumplimiento de la misma, garantizando la concurrencia y la colaboración de la federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los sectores social y privado.

En su artículo 4o. establece que tienen derecho a la asistencia social las personas y familias que, por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas o sociales requieran de servicios especializados para su protección y su plena integración al bienestar, en particular señala que son sujetos de la asistencia social, de manera preferente, las niñas, los niños y los adolescentes en conflicto con la ley penal o víctimas del delito, así como las mujeres víctimas de la comisión de delitos, entre otros.

Ley General de Desarrollo Social. Tiene por objeto garantizar el pleno ejercicio de los derechos sociales consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, asegurando el acceso de toda la población al desarrollo social.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Establece los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres y determina cuáles son las obligaciones que tienen las distintas instituciones respecto de ellas.

El artículo 38 de esta Ley obliga a que el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres⁶⁷ prevea que las instituciones brinden servicios especializados y gratuitos de atención y protección a las víctimas; mientras que el artículo 51, fracción III, obliga a las autoridades a proporcionar, en sus ámbitos de competencia, atención médica, psicológica y jurídica de manera integral, gratuita y expedita.

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.⁶⁸ Desarrolla los derechos que la Constitución y los tratados internacionales de los que México es parte les reconoce a las niñas, niños y adolescentes. En particular, el artículo 48 establece la obligación de las autoridades de los tres órdenes de gobierno de “adoptar las medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes para lograr el pleno ejercicio de sus derechos y garantizar su reincorporación a la vida cotidiana”, además, el artículo 49 prevé de manera expresa que:

En los casos en que niñas, niños y adolescentes sean víctimas de delitos se aplicarán las disposiciones de la Ley General de Víctimas y demás disposiciones que resulten aplicables. En todo caso, los protocolos de atención deberán considerar su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez para la implementación de las acciones de asistencia y protección respectivas, así como la reparación integral del daño.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, el Sistema Nacional de Protección Integral a que se refiere la presente Ley, deberá coordinarse con el Sistema Nacional de Atención a Víctimas, el cual procederá a través de su Comisión Ejecutiva en los términos de la legislación aplicable.

Por otra parte, el artículo 50 desarrolla el contenido del derecho a disfrutar del más alto nivel posible de salud.

Decreto publicado en el *Diario Oficial* de la Federación el 8 de enero de 2014, que transforma a la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos en la

⁶⁷ El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018, se publicó en el *Diario Oficial* de la Federación de 30 de abril de 2014.

⁶⁸ Publicada en el *Diario Oficial* de la Federación el 4 de diciembre de 2014.

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, como organismo descentralizado, no sectorizado, que ejerce las atribuciones que le confiere la Ley General de Víctimas.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Según el texto reformado, publicado en el *Diario Oficial* de la Federación el 24 de marzo de 2014, donde se adiciona un Capítulo IX Bis, denominado “De la Atención Médica a Víctimas”, se establece la obligatoriedad de la prestación de los servicios de atención médica a víctimas, incluyendo emergencias médicas, odontológicas, quirúrgicas y hospitalarias.

En virtud de lo dispuesto por dicho Capítulo, se fortalece la prestación de los servicios de atención médica en beneficio de las personas en situación de víctimas. Refiere que, en caso de emergencia médica, los establecimientos para la atención médica del sector público estarán obligados a brindar a la víctima los servicios a que se refiere el artículo 30 de la Ley General de Víctimas, tales como hospitalización, material médico quirúrgico, medicamentos, honorarios médicos, servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas; transporte y ambulancia, servicios de atención mental, servicios odontológicos reconstructivos, servicios de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por ley, así como la atención para los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas. Todo ello con independencia de la capacidad socioeconómica o nacionalidad de la persona en situación de víctima y sin que se pueda condicionar su prestación a la interposición de la denuncia o querrela, según corresponda, sin perjuicio de que con posterioridad se les reconozca tal carácter en términos de las disposiciones aplicables.

Es importante hacer mención que en el artículo transitorio segundo del Decreto por el que se adicionan diversas disposiciones al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, publicado en el *Diario Oficial* de la Federación de 24 de marzo de 2014, se establece que las erogaciones que se generen con motivo de la entrada en vigor de dicho Decreto se realizarán con cargo al presupuesto autorizado, para tal fin, a la Secretaría de Salud o a las entidades de la Administración Pública federal que correspondan.

Reglamento de la Ley General de Víctimas.⁶⁹ Detalla cuestiones sustantivas y operativas de las diversas medidas de ayuda, atención, asistencia y protección a las personas en situación de víctimas, regula la coordinación entre autoridades y al Sistema Nacional de Atención a Víctimas, detalla las atribuciones de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas; dispone la creación del Modelo Integral de Atención a Víctimas y la inclusión en éste del presente Modelo de Atención Integral en Salud, entre otras cosas.

2.3 Marco programático

2.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2013–2018⁷⁰

La Ley General de Víctimas establece, en su artículo 114, fracción II, que al Gobierno federal le corresponde formular y conducir la política nacional integral para reconocer y garantizar los derechos de las víctimas.

En este marco, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), establece en su meta nacional “México en Paz”, Objetivo 1.5 “Garantizar el respeto y protección de los derechos

⁶⁹ Publicado en el *Diario Oficial* de la Federación de 28 de noviembre de 2014.

⁷⁰ Publicado en el *Diario Oficial* de la Federación de 20 de mayo de 2013.

humanos y la erradicación de la discriminación”, la estrategia de proporcionar servicios integrales a las víctimas de delitos y, dentro de ésta, las líneas de acción siguientes:

- Coadyuvar en el funcionamiento del nuevo Sistema Nacional de Atención a Víctimas en el marco de la Ley General de Víctimas;
- Promover el cumplimiento de la obligación de reparación del daño a las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos;
- Fortalecer el establecimiento en todo el país de los medios alternativos de solución de controversias;
- Establecer mecanismos que permitan al órgano de asistencia jurídica federal de atención a víctimas, proporcionar sus servicios en forma estandarizada, organizada y coordinada, y
- Promover la participación y establecer los mecanismos de coordinación con instituciones públicas y privadas que intervienen en la prestación de servicios a víctimas directas e indirectas.

De igual manera, el citado PND, en la meta “México Incluyente”, Objetivo 2.3 “Asegurar el acceso a los servicios de salud”, estrategia 2.3.3, prevé “mejorar la atención de la salud a la población en situación de vulnerabilidad”; señalando como una de sus líneas de acción “impulsar el enfoque intercultural de salud en el diseño y operación de programas y acciones dirigidos a la población”.

En concordancia con el PND, el Modelo de Atención Integral en Salud forma parte de una política pública que implica la articulación de esfuerzos interinstitucionales para garantizar el goce efectivo de los derechos de las víctimas; contribuye a construir una política nacional de atención y reparación integral a las víctimas de delito o de violaciones a derechos humanos, mediante un proceso de edificación conjunta que permite diseñar e implementar una acción transformadora y emprender una adecuación institucional que haga posible la garantía de los derechos de las personas en situación de víctimas, en el marco de la reparación.

2.3.2 Programa Sectorial de Salud 2013-2018⁷¹

Este Programa, en correspondencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, establece en su Objetivo 2 “Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad”, en cuya estrategia 2.1.7 se prevé brindar atención médica, psicológica y servicios integrales a las víctimas asegurando que se respeten sus derechos humanos.

2.3.3 Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018⁷²

Obliga a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas a promover y ampliar servicios gratuitos y accesibles de atención con enfoque diferencial y especializado para mujeres, conforme a lo dispuesto en su línea de acción 3.1.1, y a promover que los protocolos interinstitucionales de atención a las víctimas de violencia que se elaboren tengan perspectiva de género, de acuerdo con lo previsto en su línea de acción 3.1.6.

⁷¹ Publicado en el *Diario Oficial* de la Federación de 12 de diciembre de 2013.

⁷² Publicado en el *Diario Oficial* de la Federación de 30 de abril de 2014.

2.3.4 Programa Nacional de Asistencia Social 2014-2018⁷³

Se funda en el principio de asistencia social orientado a mejorar las circunstancias socioeconómicas y la protección física y mental de la persona y la familia que se encuentren en estado de necesidad, indefensión, desventaja física y/o mental para lograr su desarrollo integral y su incorporación a una vida plena y productiva.

Este Programa prevé en su Objetivo 2 “Salvaguardar los derechos de las niñas, niños y adolescentes y coordinar acciones que contribuyan al respeto, protección, atención y ejercicio efectivo de los mismos”, Estrategia 2.1 “Implementar alternativas que propicien la salvaguarda de los derechos de niñas, niños y adolescentes”, la línea de 2.1.8 para coadyuvar en el resguardo y protección de menores de edad víctimas del delito y de aquellos que sufren abandono y maltrato, además de establecer una estrategia dedicada a producir información en materia de asistencia social con alcance nacional e internacional.

Asimismo, el Objetivo 6 “Impulsar la profesionalización, modelos innovadores y formulación de la Norma Oficial Mexicana (NOM) que aseguren la calidad de los servicios de asistencia social”, prevé como Estrategia 6.3 “Producir información en materia de asistencia social con alcance nacional e internacional”.

3. Diagnóstico

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en su Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2013 (Envipe)⁷⁴, estima que en el año 2012 hubo en el país 21 603 990 víctimas de algún delito, lo que equivale a una tasa de 27 337 víctimas por cada 100 000 habitantes de 18 años y más.

La Envipe estima que durante 2012 se generaron 27 769 447 delitos asociados a 21 603 990 víctimas, esto es 1.3 delitos por víctima. La tasa de delitos es de 35 139 por cada 100 000 habitantes de 18 años y más.

Dicha encuesta revela que la población de 18 años y más a nivel nacional manifiesta como su principal preocupación el tema de la inseguridad (57.8 %), seguido del desempleo (46.5 %) y la pobreza (33.7 %). Es importante señalar que esta encuesta capta únicamente delitos del fuero común ocurridos durante 2012 a hogares y a personas de 18 años y más.

Según se desprende del Informe de víctimas de homicidio, secuestro y extorsión que presenta el Centro Nacional de Información del Sistema Nacional de Seguridad Pública, de enero a agosto de 2014 se tienen contabilizadas 24 531 víctimas del delito de homicidio, 1410 por secuestro y 4540 de extorsión.⁷⁵ Esto constituye apenas un ejemplo de la situación de diversos procesos de victimización en nuestro país.

Asimismo, de conformidad con la entonces llamada Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos (Provictima), en el periodo comprendido de octubre de 2011 al mes

⁷³ Publicado en el *Diario Oficial* de la Federación de 30 de abril de 2014.

⁷⁴ Disponible en <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Boletines/Boletin/Comunicados/Especiales/2013/septiembre/comunica15.pdf>.

⁷⁵ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, *Informe de víctimas de homicidio, secuestro y extorsión 2014*, corte informativo al 19 de septiembre de 2014, consultable en [http://www.secretariadoejecutivosnp.gob.mx/work/models/SecretariadoEjecutivo/Resource/1406/1/images/publicacionvictimasago14\(1\).pdf](http://www.secretariadoejecutivosnp.gob.mx/work/models/SecretariadoEjecutivo/Resource/1406/1/images/publicacionvictimasago14(1).pdf).

de noviembre de 2013, atendió a 22 870 personas de manera presencial, a quienes se les proporcionaron 257 693 servicios.⁷⁶

Los delitos de los que han sido víctimas la mayoría de las personas que solicitaron los servicios de la entonces Províctima fueron: violencia familiar (26 %), desaparición de persona(s) (14.3 %), homicidio (8.9 %), violación (7.9 %) y secuestro (7.1 %).⁷⁷

Por su parte, los servicios médicos de la misma institución reportaron que en el mismo periodo se les otorgó atención médica en las oficinas centrales a un total de 3308 víctimas, de las cuales, 68 % correspondieron a mujeres y 32 % a hombres. Del total general, 78 % de los servicios médicos proporcionados fueron a víctimas directas y 22 % a víctimas indirectas.

Es importante señalar que el episodio y trastorno depresivo, la hipertensión arterial, trastornos abdominales del aparato digestivo (principalmente colitis), complicaciones de diabetes tipo II y trastornos alimenticios fueron las principales patologías de atención médica por las que acudieron las víctimas.⁷⁸

Por su parte, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos reporta que:

Durante 2013 se recibieron y clasificaron 45,972 escritos de quejosos y de algunos Organismos Locales de Protección a los Derechos Humanos. De este total, 23,716 dieron origen a 9,008 expedientes de queja, 8,167 de orientación directa, 6,115 de remisión y 426 de inconformidad. Los restantes 22,256 escritos se refieren a otro tipo de documentos, entre los que destacan las aportaciones de los quejosos para la integración de dichos expedientes. El total de las quejas corresponde a 143,819 víctimas y quejosos de violaciones a los Derechos Humanos.⁷⁹

De igual manera, se indicó que:

Del universo de quejas presentadas sobresalen:

Las 3,842 promovidas en contra de las autoridades del sector seguridad (Policía Federal, Procuraduría General de República, Órgano Administrativo Desconcentrado Prevención y Readaptación Social de la Secretaría de Gobernación, Secretaría de la Defensa Nacional y Secretaría de Marina) en relación con hechos violatorios como detención arbitraria; trato cruel, inhumano o degradante; incumplimiento de alguna de las formalidades para la emisión de la orden de cateo o durante la ejecución de éste; intimidación, y empleo arbitrario de la fuerza pública, entre otros.

Las relacionadas con violaciones al derecho a la salud, 1,660 en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y 536 en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) sumaron 2,196, por hechos violatorios consistentes en su mayoría en omitir proporcionar atención médica, obstaculizar o negar las prestaciones de seguridad social, negligencia médica y omitir suministrar medicamentos, entre otros.

Destacan también las 599 de la Secretaría de Educación Pública, las 454 del Instituto Nacional de Migración y las 432 quejas en contra de la Comisión Federal de Electricidad. Por su parte, la CNDH inició de oficio 84 quejas, entre las que se encuentran la investigación de hechos relacionados con las personas migrantes, así como agravios a periodistas y defensores civiles de los Derechos Humanos.⁸⁰

⁷⁶ Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos, Boletín B091/2013, 19 de diciembre de 2013.

⁷⁷ Ídem.

⁷⁸ Información estadística elaborada por la Dirección de Servicios Médicos de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

⁷⁹ Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Informe de Actividades, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013*, México, 2014, p. 16, consultable en http://www.cndh.org.mx/sites/all/fuentes/documentos/informes/anuales/2013_i.pdf.

⁸⁰ *Ibidem*, p. 17.

3.1 Problemática de atención

Nuestro país cuenta con una infraestructura en servicios de salud, incluyendo los servicios para aquellas personas que cuentan con algún tipo de seguridad social que permite otorgar servicios de calidad. Sin embargo, la sobredemanda de atención ha generado saturación en áreas de urgencia y consulta externa en el sistema público de salud.

Esto ha creado, de manera indirecta, las siguientes problemáticas:

- Retrasos en tiempo de atención;
- Citas espaciadas y prolongadas para ser valorados por especialistas;
- Citas prolongadas para toma de muestra o estudios de laboratorio, gabinete o imagenología, y
- Tiempo de espera mayor al que la OMS considera adecuado en áreas de urgencia.

Además, otra situación que se observa es que no existe una coordinación vinculatoria interinstitucional que brinde a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos un esquema integral que les permita, a corto plazo, su recuperación e integración social.

Por lo anterior, el artículo 34 de la Ley General de Víctimas dispone que, además de las medidas de emergencia en materia de asistencia y atención médica, psicológica, psiquiátrica y odontológica, la víctima tendrá todos los derechos establecidos por la Ley General de Salud para los usuarios de los servicios de salud, además de derechos adicionales, como son los siguientes:

- A que se proporcione gratuitamente atención médica y psicológica de calidad en cualquiera de los hospitales públicos federales, estatales, del Distrito Federal y municipales, de acuerdo a su competencia, cuando se trate de lesiones, enfermedades y traumas emocionales provenientes del delito o de la violación a los derechos humanos sufridos por ella. Estos servicios se brindarán de manera permanente cuando así se requiera y no serán negados, aunque la víctima haya recibido las medidas de ayuda que se establecen en la Ley General de Víctimas, las cuales, si así lo determina el médico, se continuarán brindando hasta el final del tratamiento;
- Los gobiernos federal, estatales y del Distrito Federal, a través de sus organismos, dependencias y entidades de salud pública, así como aquellos municipios que cuenten con la infraestructura y la capacidad de prestación de servicios deberán, en el marco de sus competencias, otorgar citas médicas en un periodo no mayor a ocho días a las víctimas que así lo soliciten, como lo marca la Ley. Tratándose de atención de emergencia la atención será inmediata;
- Una vez realizada la valoración médica general o especializada, según sea el caso, y la correspondiente entrega de la receta médica, se hará la entrega inmediata de los medicamentos a los cuales la víctima tenga derecho y requiera según indicación médica. Además, se le canalizará con los especialistas necesarios del modelo de atención convencional y, en su caso, de otros modelos clínicos terapéuticos de eficacia comprobada para el tratamiento integral, si así hubiese lugar;
- Se le proporcionará material médico quirúrgico, incluida prótesis y demás instrumentos o aparatos que requiera para su movilidad conforme al dictamen dado por el médico especialista en la materia, así como los servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas y los servicios odontológicos reconstructivos

que requiera por los daños causados como consecuencia del hecho punible o la violación a sus derechos humanos;

- Se le proporcionará atención permanente en salud mental en los casos en que, como consecuencia del hecho victimizante, quede gravemente afectada psicológica y/o psiquiátricamente;
- La atención materno-infantil permanente, cuando sea el caso, incluyendo programas de nutrición;
- A toda víctima de violación sexual o de cualquier otra conducta que afecte su integridad física o psicológica, se le garantizará el acceso a los servicios de anticoncepción de emergencia y de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por la ley, con absoluto respeto a la voluntad de la víctima. Asimismo, se realizará práctica periódica de exámenes y tratamiento especializado, durante el tiempo necesario para su total recuperación y conforme al diagnóstico y tratamiento médico recomendado; en particular, se considerará prioritario para su tratamiento el seguimiento de eventuales contagios de enfermedades de transmisión sexual y del virus de inmunodeficiencia humana, y
- En cada una de las entidades públicas que brinden servicios, asistencia y atención a las víctimas se dispondrá de personal capacitado en el tratamiento de la violencia sexual con un enfoque transversal de género.

Para garantizar lo anterior, la Ley General de Víctimas dispone que es la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas la que definirá y garantizará la creación de un Modelo de Atención Integral en Salud con enfoque psicosocial, de educación y asistencia social, el cual deberá contemplar los mecanismos de articulación y coordinación entre las diferentes autoridades obligadas e instituciones de asistencia pública que conforme al Reglamento de la Ley presten los servicios subrogados a los que ella hace referencia. Este Modelo deberá contemplar el servicio a aquellas personas que no sean beneficiarias de un sistema de prestación social o será complementario cuando los servicios especializados necesarios no puedan ser brindados por el sistema al cual pertenece.

El presente Modelo de Atención Integral en Salud atiende a las disposiciones legales antes indicadas.

3.2 Vínculos entre las víctimas, grupos y circunstancias específicas

3.2.1 Víctima y género

La violencia contra las mujeres, generalmente, tiene su base en la discriminación de género, y sucede, sobre todo, en las relaciones de poder en el entorno de la vida privada. La magnitud de esta violencia se vislumbra alta, con base, primordialmente, en datos del INEGI que se proporcionan a continuación:⁸¹

- En México mueren diariamente, por causas violentas, un promedio de cerca de 30 mujeres; poco más de 23 por accidentes y 6 por homicidios y suicidios. Una de cada

⁸¹ Marcela Lagarde ha planteado, con base en los resultados del Diagnóstico elaborado por la Comisión Especial de Femicidios de la Cámara de Diputados con datos proporcionados por las procuradurías de justicia, que una gran cantidad de muertes de mujeres, debido a los datos que se registran sin que medie perspectiva de género alguna, no son reconocidas como muertes provocadas por la violencia de género. Cfr. Bullen, Margarte y Diez Mintegui, Carmen (coords.), “Antropología, feminismo y política: Violencia feminicida y derechos humanos de las mujeres”, *Retos teóricos y nuevas prácticas*, disponible en http://www.femicidio.cl/jspui3/bitstream/123456789/456/1/femicidio_DDHH_Lagarde.pdf.

cinco muertes violentas femeninas sucede en el hogar; nueve de cada 100 mujeres de 15 años y más que conviven con su pareja son objeto de agresiones físicas cometidas por esa pareja; 8 de cada 100 padecen violencia sexual,⁸² y 63 de cada 100 mujeres de 15 años y más han padecido algún incidente de violencia, proveniente de su pareja o de otra u otras personas.⁸³

- La mitad de los suicidios son de jóvenes de 10 a 29 años de edad, particularmente mujeres, y el 63.5% de las mujeres suicidas son menores de 29 años.⁸⁴
- De cada 100 mujeres de 15 años de edad y más que han tenido pareja o esposo, 47 han vivido violencia emocional, económica, física o sexual durante su actual o última relación. Las agresiones más ampliamente experimentadas por las mujeres son de carácter emocional; 43.1 % ha vivido, al menos una vez a lo largo de su relación, insultos, amenazas, humillaciones y otras ofensas psicológicas o emocionales. Cerca de la mitad de las mujeres actualmente casadas o unidas ha sido agredida por su pareja o esposo al menos una vez durante su vida en común (44.8 %).⁸⁵
- Entre las mujeres de 50 años de edad y más se ubica la mayor proporción de quienes han enfrentado agresiones físicas y sexuales; el 10 % de las mujeres casadas o unidas ha tenido dos o más uniones o matrimonios, y son las más agredidas por sus actuales parejas o esposos. Sólo el 25 % de las mujeres casadas o unidas que padecieron violencia física y/o sexual proveniente de su pareja recurrió a alguna autoridad en busca de apoyo.⁸⁶ Se estima que 1.2 millones de mujeres actual o anteriormente casadas o unidas enfrentaron violencia física muy grave o extrema que puso en riesgo su vida.⁸⁷ El 21 % de las mujeres que sufrieron violencia física y/o sexual ha pensado en suicidarse (12 %) o lo ha intentado (9 %) y el 2.2 % de quienes sufrieron violencia emocional, tuvieron ideas o intento de suicidio.⁸⁸

3.2.2 Víctima y niñez

Es válido afirmar que la violencia contra las niñas, niños y adolescentes tiene un origen discriminatorio, ya que éstos, en muchas ocasiones, no son reconocidos como personas con derechos humanos, lo cual lleva a que la violencia en su contra sea, contra natura y derecho, socialmente aceptada y, por tanto, generalizada.

Se trata de una violencia que tiene múltiples formas, todas éstas cometidas con abuso de poder que da al adulto la dependencia de los NNA mientras se desarrollan, y que van desde el abandono (falta de apoyo para que estudien, de atención médica, de cuidados de toda suerte) hasta la explotación y el maltrato emocional y físico. Así, la información censal nos deja ver lo siguiente:

- En 2010 el 3.6 % de la población de 8 a 14 años no sabía leer ni escribir y el

⁸² INEGI, Estadísticas a propósito del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres 2005. Datos nacionales; Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres (Envim) 2003, y Encuesta Nacional de la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (Endireh) 2003, disponible en <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2005/violencia05.pdf>.

⁸³ INEGI, "Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer 2013", ENDIREH-2011.

⁸⁴ Ídem.

⁸⁵ Ídem.

⁸⁶ Ídem.

⁸⁷ Ídem.

⁸⁸ Ídem.

29.6 % de esta población no asistía a la escuela;⁸⁹ en 2009 uno de cada diez niños (10.7 %) de 5 a 17 años forman parte de la población ocupada.⁹⁰

- De las adolescentes solteras de 15 a 17 años, un 34.9 % declaró haber sido objeto de al menos un incidente de violencia cometida por su pareja. El porcentaje asciende a 39.5 % entre las adolescentes casadas o en unión libre.⁹¹
- El 11.5 % de las niñas declararon que sus compañeros de escuela les habían pegado alguna vez.⁹²
- El Módulo de Trabajo Infantil 2013 del INEGI, reporta que los niños y adolescentes hombres que cubren la triple jornada (trabajo, estudio y quehaceres domésticos) representan el 5 % de 14.9 millones, mientras que las niñas y adolescentes mujeres que cubren la triple jornada son 3.5 % de 14.3 millones. Indica también que 20.1 millones de niños, niñas y adolescentes realizan actividades domésticas, de los cuales 47.3 % son niños y 52.7 % niñas.

3.2.3 Víctima y familia

La experiencia en la atención a víctimas ha demostrado que existen diversos impactos que alteran la relación del núcleo familiar, social y su entorno. El hecho victimizante puede originar desintegración familiar y agudizar diversas expresiones de violencia intrafamiliar.

También esto genera cambios en los roles y la participación en la generación de ingresos, alteraciones en los sistemas de comunicación intrafamiliar y la movilización de sentimientos negativos como la culpa. Todas estas afectaciones van más allá de los daños materiales ocasionados, causando en las víctimas directas e indirectas pérdida de proyectos de desarrollo, desconfianza, inseguridad grupal, sensación de miedo y confusión en torno al hecho victimizante, sentimientos de pérdida, intentos infructuosos de compensación, terror a que el hecho se repita, distanciamiento afectivo, sentimiento de soledad, deserción escolar, decremento en ingresos, deterioro de la salud por abandonar tratamientos médicos previamente establecidos, emergencia de los recursos ideológicos y de sus propios esquemas acerca de la vida y de las relaciones sociales.

Por otra parte, no debe perderse de vista que, en muchos casos, el hecho victimizante también es producido dentro del propio entorno familiar, como se indicó previamente.

3.2.4 Víctima, pobreza y marginación

Las dimensiones para la medición de la pobreza, están íntimamente relacionadas con el grado de disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales toda vez que se basan en el ingreso corriente per cápita, el rezago educativo promedio en el hogar, el acceso a servicios de salud, el acceso a seguridad social, la calidad y espacios de la vivienda, el acceso a servicios básicos en la vivienda, así como el acceso a la alimentación y el grado de cohesión social.

⁸⁹ INEGI, Estadísticas a propósito del Día del Niño. Datos nacionales, en CENSO 2010.

⁹⁰ INEGI, Estadísticas a propósito del Día del Niño. Datos nacionales, en Módulo de Trabajo Infantil 2009 de la Encuesta de Ocupación y Empleo (ENOE).

⁹¹ INEGI, Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Niña. Datos nacionales, en ENDIREH 2011.

⁹² INEGI, Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Niña. Datos nacionales, en ENADIS 2010.

Lo anterior, de conformidad con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval)⁹³, el cual indica que en 2012 había 53.3 millones de personas pobres en México, y que de 2010 a 2012 la población en pobreza extrema se redujo de 13 millones de personas a 11.5 millones.⁹⁴

Por su parte, **la marginación ha sido definida como “un fenómeno multidimensional y estructural originado, en última instancia, por el modelo de producción económica expresado en la desigual distribución del progreso, en la estructura productiva y en la exclusión de diversos grupos sociales, tanto del proceso como de los beneficios del desarrollo. De esta manera, la marginación se asocia a la carencia de oportunidades sociales y a la ausencia de capacidades para adquirirlas o generarlas, pero también a privaciones e inaccesibilidad a bienes y servicios fundamentales para el bienestar. En consecuencia, las comunidades marginadas enfrentan escenarios de elevada vulnerabilidad social cuya mitigación escapa del control personal o familiar, pues esas situaciones no son resultado de elecciones individuales, sino de un modelo productivo que no brinda a todos las mismas oportunidades”**⁹⁵. De igual manera, para la medición de la marginación se toman en cuenta indicadores socioeconómicos relacionados con la educación, vivienda, distribución de la población y los ingresos.

La pobreza y la marginación guardan una estrecha relación con los diferentes tipos de victimización. En particular, respecto de los derechos económicos, sociales y culturales, **“algunos grupos sufren de forma desproporcionada, como por ejemplo personas de bajos ingresos, mujeres, pueblos indígenas y tribales, poblaciones en situaciones de ocupación, personas que buscan asilo, refugiados y desplazados internos, minorías, personas mayores, niños, campesinos sin tierra, personas con discapacidad y los desamparados”**⁹⁶.

3.2.5 Víctima y educación

No se cuenta con cifras oficiales claras sobre la relación entre la escolaridad y la victimización, si bien en cierto tipo de delitos de carácter patrimonial hay recurrencia en personas de baja escolaridad, esto no es una constante en otro tipo de delitos.⁹⁷

Por otra parte, debe considerarse que un efecto recurrente que se presenta como consecuencia de algunas clases de delitos o por la violación de derechos humanos es la

⁹³ Coneval, *Medición de la pobreza en México y en las entidades federativas 2012*, Resumen ejecutivo Primera parte, 29 de julio de 2013, consultable en http://www.coneval.gob.mx/Medicion/Paginas/Medici%C3%B3n/Pobreza%202012/Resumen_ejecutivo.aspx.

⁹⁴ Ídem. “La población en pobreza es la que tiene al menos una carencia social y percibe un ingreso inferior a la línea de bienestar, cuyo valor equivale al costo de las canastas alimentaria y no alimentaria juntas. Se considera que se encuentran en pobreza extrema las personas que tienen tres o más carencias sociales y perciben un ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo, es decir, tienen un ingreso total que es menor al costo de la canasta alimentaria básica”.

⁹⁵ Consejo Nacional de Población, *Índice absoluto de marginación 2000-2010*, México, 2013, p. 11.

⁹⁶ *Directrices de Maastricht sobre Violaciones a los Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, 1997.

⁹⁷ “Se aprecia tanto en 2007 como en 2008 que a mayor el grado de estudios, mayor es la tendencia o probabilidad de ser víctima. Entre las personas que tienen más de primaria hasta preparatoria o equivalente, en 2008 el promedio de victimización fue de 13.2 % cuando entre las personas que a lo más tienen primaria el promedio de victimización resultó de 5.9 %; por otra parte, la victimización de personas que tienen más de preparatoria en el mismo año, fue de 18.7 %, cuando el promedio nacional es de 11.5 %. [...]De ninguna manera se debe interpretar estos planteamientos como de causa y efecto, sino más bien como tendencias o asociaciones que nos ayudan a conocer y describir el comportamiento de la victimización”. Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad A. C., *Victimización, incidencia y cifra negra en México. Análisis de la ENSI-6/2009*, pp. 26–27.

deserción escolar. En muchos casos, la afectación psicológica sufrida genera la falta de ánimo y disposición para estudiar; en otros, ante la pérdida, desaparición o secuestro de un familiar se hace necesario ingresar a la vida laboral o bien se requiere llevar a cabo gestiones de búsqueda, trámites legales, entre otras cuestiones que generan el abandono de los estudios.

Por lo anterior, en aplicación de un modelo de atención psicosocial, se debe proveer a la víctima atención psicológica para que supere las consecuencias del hecho victimizante y, a la vez, ofrecerle alternativas para continuar con sus estudios, cuando sea el caso; de igual manera se debe favorecer su inclusión en actividades de carácter cultural, de capacitación o educación no escolarizada y realizar acciones para generar proyectos de vida nuevos, todo encaminado a lograr su recuperación integral.

3.2.6 Víctima y trabajo

La victimización sucede tanto a personas ocupadas como desocupadas laboralmente.⁹⁸ Sin duda, el trabajo es un factor muy importante en el desarrollo de cualquier persona y éste puede verse afectado como consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos.

Según indica el INEGI, de acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, en el segundo trimestre del 2014, se contabilizan 2 539 069 personas desocupadas.⁹⁹ Sin embargo, se carece de datos oficiales precisos para conocer cuántas personas víctimas han perdido su fuente de trabajo, aunque puede señalarse que es muy común que esto suceda.

En tal sentido, una atención integral a las víctimas debe tener presente esta problemática y, por tanto, favorecer la inclusión de las víctimas en programas sociales tendentes a favorecer su incorporación o reincorporación al sector laboral, o bien a proyectos de carácter productivo con la intención de coadyuvar a su plena recuperación, la reconstrucción de lazos sociales y su mejoramiento económico.

3.2.7 Víctima y salud

La protección de la salud es un derecho consagrado en nuestra Constitución, sin embargo, tradicionalmente ha enfrentado dificultades para su garantía y, sobre todo, para lograr una respuesta judicial efectiva ante su violación.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos ha señalado que:

El derecho a la protección de la salud, reviste serios problemas derivados, por un lado, del incumplimiento en que incurren de manera reiterada las autoridades que no permiten garantizar, en un gran número de casos, la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad de dichos servicios. Por otra parte, existen retos como por ejemplo, la falta de médicos, especialistas y personal de enfermería necesarios; la falta de capacitación para elaborar diagnósticos eficientes y otorgar tratamientos adecuados a las enfermedades; y, la ineficiencia

⁹⁸ “Al examinar la victimización por condición de actividad se aprecia que tanto en 2007 como en 2008 entre las personas que trabajan y las desocupadas no hay diferencia, sin embargo, los inactivos son menos victimizados que las personas en las otras clasificaciones según su actividad. Mientras que en 2008 la victimización de las personas que trabajan fue de 13.1% y de las personas desocupadas fue de 13.5%, sólo el 8.5% de los inactivos fue victimizado”. *Ibíd.*, p. 28.

⁹⁹ INEGI, “Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo”, *Boletín de prensa núm. 352/14*, 13 de agosto de 2014, p. 4.

de las áreas contenciosas para recuperar los adeudos por conceptos de créditos fiscales en favor de los institutos nacionales.

El tema de salud, resulta prioritario para la CNDH, ya que dos de cada diez principales hechos violatorios de los que conoce esta Institución, están vinculados con el derecho a la protección de la salud: 6,063 quejas relacionadas con la omisión de proporcionar atención médica y 3,454 por negligencia médica.¹⁰⁰

Además de lo anterior, en las personas que han sido víctimas de otro tipo de violaciones a sus derechos humanos o bien del delito, la salud se ve deteriorada por el mismo hecho victimizante o por la limitación al acceso de servicios de salud. Es por ello que la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud se ocupará de diversas facetas, desde un enfoque psicosocial, con lo cual se pretende evitar la revictimización y las posibles consecuencias en su salud mental, además, se desarrollarán mecanismos para mitigar los efectos ocasionados por la violación de sus derechos, transformando sus condiciones de salud en potenciales de fortalecimiento. Estos procedimientos están encaminados a garantizar una atención diferencial, oportuna, integral y con calidad a las víctimas, estableciendo así un marco institucional estandarizado para brindarles una respuesta integral en salud, que responda a sus condiciones particulares y que tenga en cuenta la magnitud de las distintas afectaciones físicas y emocionales.

3.2.8 Víctima y discapacidad

La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, publicada en el *Diario Oficial* de la Federación el 30 de mayo de 2011, define a la persona con discapacidad como toda persona que, por razón congénita o adquirida, presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal, y que, al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueden impedir su inclusión plena y efectiva en igualdad de condiciones con los demás.

La Encuesta Mundial de Salud indica que la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países de bajos ingresos que en los de mayores ingresos; las personas en el quintil más pobre, las mujeres y las personas adultas mayores también presentan una mayor prevalencia de la discapacidad; las personas con pocos ingresos, sin trabajo o con poca formación académica tienen mayor riesgo de discapacidad; la encuesta revela que las niñas y los niños de las familias más pobres y los que pertenecen a grupos étnicos minoritarios presentan un riesgo significativamente mayor de discapacidad que las demás niñas y niños.¹⁰¹

El Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011 aporta información sustantiva de los obstáculos a que se enfrenta la población con discapacidad, entre las que señala que el diseño de políticas no siempre tiene en cuenta sus necesidades, o bien no cumplen las normas existentes y, por otra parte, las personas con discapacidad son particularmente vulnerables a las deficiencias que presentan los servicios tales como la atención de salud, la rehabilitación y la asistencia social.¹⁰²

La información del Censo de Población y Vivienda 2010 reveló que en México existen 5 739 270 personas con algún tipo de discapacidad, es decir, el 5.13 % de la población total

¹⁰⁰ Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Agenda Nacional de Derechos Humanos 2013*, p. 17, consultable en http://www.cndh.org.mx/sites/all/fuentes/documentos/conocenos/Agenda_2013_1.pdf.

¹⁰¹ Cfr. OMS, *Resumen del Informe Mundial sobre la Discapacidad*, OMS y Banco Mundial, 2011, p. 8, consultable en http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf.

¹⁰² *Ibidem*, pp. 9-11.

del país presentaba, en ese entonces, algún tipo de discapacidad. La distribución porcentual por sexo es muy semejante: 5.15 % de los hombres reportó tener alguna limitación y 5.10 % las mujeres.

La Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH-2012) señala que las personas con problemas para caminar es el tipo de discapacidad de mayor presencia (57.5 %), con dificultades para ver (32.5 %), oír (16.5 %), hablar o comunicarse (8.6 %), mental (8.1 %), atender el cuidado personal (7.9 %) y poner atención (6.5 %). La distribución es relativamente igual entre mujeres y hombres, aunque éstos presentan una frecuencia más alta en comunicarse o hablar, poner atención o aprender. Por grupo de edad se observan diferencias importantes en la distribución de los tipos de dificultad. En los adultos mayores las dificultades para caminar, ver y oír aumentan (en algunos casos son hasta dos veces más altas que para niños y jóvenes); en cambio, en los niños y jóvenes las discapacidades para hablar, poner atención y mental tienen un lugar importante (en algunos casos 2 y 4 veces más altas que en los adultos). Lo que evidencia cómo los cambios en el ciclo de vida también son un factor importante en el riesgo de adquirir algún tipo de discapacidad.

Esta encuesta determinó que la principal causa de discapacidad entre el total de dificultades reportadas son la enfermedad (38.5 %), la edad avanzada (31 %), el nacimiento (15 %) y los accidentes (12 %). La distribución es relativamente igual para hombres y mujeres, aunque los varones reportan porcentajes más altos en discapacidad por accidentes (15.3 %) y nacimiento (18.2 %) y las mujeres en edad avanzada (35.6 %) y enfermedad (39.6 %). Por grupo de edad, es claro que en los niños y jóvenes la discapacidad a consecuencia de un problema antes o durante el nacimiento es el origen principal y considerablemente más alta que en los adultos y las personas adultas mayores, ya que representa la causa del 68.9 % y 53.9 % de los casos, respectivamente. Mientras que en los adultos y las personas adultas mayores la enfermedad y la edad es el factor detonante. En las personas adultas mayores el 50.9 % de las discapacidades tienen por origen la edad avanzada.

El número de personas con discapacidad está creciendo debido al envejecimiento de la población, lo que conlleva un mayor riesgo de discapacidad, así como al incremento de problemas crónico degenerativos de salud asociados a discapacidad como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales.

De acuerdo con los datos generados por el Censo de Población y la ENIGH 2012, México cuenta con datos epidemiológicos que permiten conocer el número de personas con algún tipo de discapacidad, sin embargo, no se cuenta con el detalle del porcentaje de personas con discapacidad víctimas de delito o de violación a sus derechos.

A este respecto, el trabajo del Registro Nacional de Víctimas al que hace referencia la Ley General de Víctimas permitirá recabar información del número de personas con discapacidad que han sido víctimas, y el número de personas en las que, como consecuencia del hecho victimizante, se generó algún tipo de discapacidad.

Siguiendo la legislación y normatividad aplicable relativa a personas con discapacidad, el Modelo de Atención Integral en Salud tendrá un enfoque transversal de género y diferencial, particularmente en atención a las personas con discapacidad, previendo en toda acción de carácter operativa contar con ayudas funcionales e intérprete en los casos de discapacidad auditiva o visual.

4. Organización del Modelo de Atención Integral en Salud

4.1 Misión

Establecer las bases de una política pública social orientada a incentivar el desarrollo humano y el bienestar de las personas en situación de víctimas a través de servicios de salud y sociales profesionales, que les permitan recuperarse a nivel físico y psicosocial, favoreciendo el restablecimiento de sus relaciones sociales y actividades económicas.

4.2 Visión

Tener un Modelo de Atención Integral en Salud consolidado en todo el territorio nacional, que facilite la atención a las víctimas y coadyuve al fortalecimiento de los servicios de los sistemas nacionales de Salud y de Asistencia Social.

4.3 Objetivo general

Garantizar a las personas en situación de víctimas la prestación de servicios de salud, de manera integral, con enfoque psicosocial, para favorecer la recuperación de su salud física y mental, colaborando, de esta manera, a lograr su resiliencia y reconstrucción del proyecto de vida, con absoluto respeto al ejercicio de sus derechos, con un trato digno y de calidad.

4.4 Objetivos específicos

1. Favorecer la reparación integral de la víctima, con un enfoque de derechos humanos, de género, diferencial y especializado, intercultural, de empoderamiento y resiliente.
2. Establecer los mecanismos de coordinación interinstitucional para la atención que requiera la persona en situación de víctima, con acciones transversales en los diferentes momentos de la atención con base en el Modelo Integral de Atención a Víctimas.
3. Generar el marco legal e institucional de la política pública de atención integral en salud a personas víctimas de delito o de violación a sus derechos humanos.
4. Formar parte integrante del Modelo Integral de Atención a Víctimas, en el tema específico de atención a las necesidades de salud. Estas medidas se complementarán con los supuestos contenidos en dicho Modelo en todo lo que resulte aplicable y, en particular, en las cuestiones relativas a la educación y asistencia y desarrollo social.

4.5 Estrategias y líneas de acción

Para cumplir con los objetivos establecidos en este Modelo de Atención Integral en Salud, derivados del artículo 32 de la Ley General de Víctimas, se instrumentarán dos estrategias con sus respectivas líneas de acción, las cuales se aplicarán en las instituciones que brindan atención médica del sector salud en sus tres ámbitos de gobierno.

Resulta importante resaltar que las cuestiones relativas a la educación y asistencia social no son abordadas en el presente Modelo debido a que el mismo se centra en el aspecto de salud.

Como se indicó previamente, este Modelo forma parte integrante del Modelo Integral de Atención a Víctimas por disposición expresa del artículo 6 del Reglamento de la Ley General de Víctimas, esto implica que la atención que reciban las personas en situación de víctimas será de acuerdo a lo que establecen ambos instrumentos de manera congruente y complementaria.

A este respecto, cabe señalar que el Modelo Integral de Atención a Víctimas contempla los diferentes tipos de medidas a que pueden acceder las personas víctimas, entre las que destacan las medidas de asistencia que, entre otras, comprenden las relativas a la educación, así como las económicas y de desarrollo. Con esto se incorpora el componente de educación y asistencia social en la atención a las personas en situación de víctimas.

Estrategia 1. Salud y atención psicosocial¹⁰³

Como ya se ha indicado, la salud física y mental es una condición necesaria cuando hablamos de la promoción del bienestar y fortalecimiento de las víctimas. Es por ello que resulta prioritario garantizar la atención integral, oportuna y adecuada de este grupo de la población, para lo cual se requieren mecanismos de coordinación que permitan su rápido acceso a los servicios de salud, evitando la revictimización de la persona.

Para facilitar el desarrollo y la inclusión social de las víctimas, es necesario el total restablecimiento de la salud, cuando sea posible lograrlo, o bien hasta que se recobre la funcionalidad perdida,¹⁰⁴ es por ello que para garantizar la atención oportuna y adecuada de este grupo de la población, se requieren mecanismos que permitan su rápido acceso a los servicios de salud evitando la revictimización y favoreciendo la resiliencia y fortalecimiento integral. Es por ello que el Modelo de Atención Integral en Salud prevé otorgar atención médica integral, dentro de un marco de respeto a la dignidad y a los derechos humanos con el fin de empoderar a las víctimas, para que tomen sus propias decisiones y, en la medida de lo posible, retomen su proyecto de vida,¹⁰⁵ logrando la resiliencia.

Como estrategia de coordinación intersectorial, este Modelo permite la atención completa e integral atendiendo desde el enfoque de la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, así como la rehabilitación de las personas en situación de víctimas en todos los niveles de complejidad, a fin de garantizarles un mayor nivel de bienestar.

Las víctimas tienen derecho a recibir servicios de salud integrales apropiados a sus características y necesidades particulares con los mayores estándares de calidad, incluidos los servicios de psicología y salud sexual.

Los problemas de salud mental tienen gran relevancia en todas las sociedades, contribuyen de forma significativa a la carga que suponen las enfermedades y a la pérdida de calidad de vida, además, conllevan enormes costos económicos y sociales.¹⁰⁶

¹⁰³ En particular sobre la forma de incorporar el enfoque psicosocial en la atención a las personas víctimas, véase el Modelo Integral de Atención a Víctimas.

¹⁰⁴ CNDH, *Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas del Delito*, México, CNDH, 2010 p. 42, disponible en <http://www.cndh.org.mx/sites/all/fuentes/documentos/Programas/Provictima/5%20PUBLICACIONES/4LINEAMIENTOS/LineamientosVictimasDelito.pdf>.

¹⁰⁵ *Ibíd.*, p. 33.

¹⁰⁶ Cfr. Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución A/RES/65/95, Salud mundial y política exterior, 9 de diciembre de 2010, p. 3, disponible en http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/65/95&Lang=S.

Las consecuencias sociales y económicas de la discapacidad psicosocial son diversas y de gran alcance, millones de personas en el mundo entero las padecen.

Además, es importante señalar que cierto número de trastornos mentales son prevenibles y que un trastorno temporal o transitorio mal atendido se puede convertir en crónico y progresivo e, incluso, puede resultar en suicidio.¹⁰⁷

En este sentido, el Modelo de Atención Integral en Salud constituye la línea técnica que le permitirá a las diferentes instituciones atender los daños a la salud física y mental de las víctimas, en los ámbitos individual y familiar, con un enfoque psicosocial y con el fin de mitigar dicho impacto y contribuir a la recuperación integral de las víctimas y a la reconstrucción del tejido social.

La intervención psicosocial para la atención a víctimas, de acuerdo con el Comité Permanente entre Organismos (IASC) de la ONU, que se encarga de la coordinación de la asistencia humanitaria, debe:

- Regirse por principios rectores y lineamientos establecidos, ya que son intervenciones complejas y delicadas¹⁰⁸ para las que resulta imprescindible llevarlas a cabo de manera responsable, ética y cuidando la calidad de la ayuda humanitaria que se brinda.
- Incluir la participación de los afectados: maximizar la participación de los afectados,¹⁰⁹ hacerlos sujetos de su propia reconstrucción y transformación, así como aprovechar las capacidades locales de apoyo psicosocial, sin despreciarlas o minimizarlas.
- Aprovechar respetuosamente el conocimiento, los recursos y las capacidades locales,¹¹⁰ a través del conocimiento, respeto y promoción de las prácticas locales que ayuden a crear situaciones resilientes, así como la promoción de la auto-organización y la auto-ayuda.¹¹¹

También plantea que los principios que deben regir la atención humanitaria son los siguientes:

- El enfoque de derechos humanos;¹¹²
- El enfoque de no discriminación, equidad y justicia,¹¹³ y
- El enfoque bioético de no daño o no maleficencia.¹¹⁴

Respecto a lo dicho anteriormente debe considerarse, por una parte, que pudiera presentarse el caso de víctimas a consecuencia de emergencias humanitarias y que, aun en el caso de víctimas del delito y de violación de derechos humanos, los parámetros y estándares aludidos resultan aplicables a su atención integral.

Además de lo anterior, para facilitar el proceso de las víctimas se debe transitar de la mirada asistencial y compasiva hacia las víctimas, a la de seres humanos a los que les han

¹⁰⁷ OMS, *Informe sobre la salud en el mundo 2001. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*, Ginebra, 2001, pp. 64 y 73. En particular, sobre la prevención del suicidio, véase: OPS, *Prevención del suicidio: un imperativo global*, Washington, D. C., 2014, consultable en http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136083/1/9789275318508_spa.pdf?ua=1&ua=1&ua=1.

¹⁰⁸ Comité Permanente entre Organismos (IASC), *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes*, IASC, Ginebra, 2007, pp. 12-13.

¹⁰⁹ *Ibidem*, p. 11.

¹¹⁰ *Ibidem*, p. 12.

¹¹¹ *Ibidem*, p. 14.

¹¹² *Ibidem*, p. 10.

¹¹³ *Ibidem*, p. 11.

¹¹⁴ *Ibidem*.

sido vulnerados sus derechos (transitar de víctimas a personas vulneradas sujeto de derechos), incluyendo también la reparación integral y el enfoque de resiliencia.

Todo lo antes señalado permitirá a la población inmersa en una crisis o emergencia:

- Fortalecerse;
- Reconocer su propia capacidad individual, familiar y comunitaria para hacer frente y superar, en la medida de lo posible, situaciones adversas;¹¹⁵
- Recuperar su equilibrio interior y sensación de bienestar,¹¹⁶ y
- Evitar que se generen alteraciones a la salud mental y al equilibrio social a mediano o largo plazo en las víctimas.¹¹⁷

En este sentido, todas las acciones que se realicen en el marco del Modelo de Atención Integral en Salud cumplirán con los principios fundamentales que establece la Ley General de Víctimas; como el principio de buena fe, de complementariedad, debida diligencia, de enfoque diferencial especializado, de enfoque transformador, de gratuidad, de igualdad y no discriminación y de trato preferente, así como con los principios que se señalan en el mismo.

Líneas de acción

- 1.1 Proporcionar a las víctimas directas, indirectas y potenciales el acceso a los servicios de salud del primero, segundo y tercer nivel de atención mediante un proceso de referencia y contrarreferencia dinámico. La Secretaría de Salud y sus homólogas en los Estados y el Distrito Federal, como responsables de garantizar el acceso a los servicios de salud, deberán ajustar sus procedimientos para permitir el desarrollo ágil y oportuno de los mecanismos de referencia, definiendo responsables y procedimientos, en aras de cumplir con los lineamientos y parámetros de la Ley General de Víctimas, la Ley General de Salud y el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, en lo conducente a la atención a víctimas.
- 1.2 Definir, en consenso con las instituciones de salud, los recursos mínimos indispensables y los principios operativos que debieran tener las unidades médicas para proporcionar la atención a víctimas de acuerdo al Modelo Integral de Atención en Salud.
- 1.3 Elaborar un diagnóstico respecto de las instituciones públicas de salud y sus unidades médicas, en relación con la aplicación del Modelo de Atención Integral en Salud.
De manera enunciativa, el diagnóstico tendrá los siguientes objetivos:
 - Determinar los recursos (de infraestructura, de personal, presupuestario, etcétera) con que cuentan las unidades médicas para la aplicación del Modelo de Atención Integral en Salud;
 - Determinar las necesidades de las unidades médicas para lograr una aplicación efectiva de este Modelo;
 - Determinar las instituciones que prestan atención médica cuyas leyes y reglamentos se hayan reformado a efecto de reconocer su obligación de prestar la atención de emergencia, según lo dispone el artículo octavo transitorio de la Ley General de Víctimas;

¹¹⁵ *Ibíd.*, p. 113.

¹¹⁶ *Ibíd.*, pp. 115, 116 y 134.

¹¹⁷ *Ibíd.*, p. 94.

- Determinar cuáles instituciones participantes en el Modelo de Atención Integral en Salud han reglamentado sobre la capacitación de los servidores públicos a su cargo, sobre el contenido de rubro denominado: De la capacitación, Formación, Actualización y Especialización, de la Ley General de Víctimas; y cuáles han establecido planes y programas tendentes a capacitar a su personal, en términos de lo que disponen los artículos décimo primero y décimo quinto transitorios del mismo ordenamiento legal;
 - Determinar cuáles instituciones participantes en este Modelo han realizado las previsiones presupuestales necesarias para la operación de la Ley General de Víctimas, en el ramo de atención médica y psicosocial, y establecido una partida presupuestal específica en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 2015; según lo dispone el artículo décimo segundo transitorio de la Ley General de Víctimas, y
 - Determinar los costos que se generan para las instituciones públicas de salud en la atención a víctimas.
- 1.4 Establecer en cada entidad federativa, en coordinación con su propia Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, una unidad básica de primer nivel que gestione, de forma oportuna, la referencia al segundo y tercer nivel de atención.
- 1.5 Poner a disposición de la víctima directa, indirecta y potencial la red de servicios e infraestructura hospitalaria y de atención a la salud que le permita el restablecimiento de su salud física y psicosocial. Para el caso de las víctimas que no sean derechohabientes de instituciones de seguridad social y no estén previamente afiliadas al Sistema Nacional de Protección Social en Salud (Seguro Popular), en caso de requerir atención médica, se les afiliará al mismo.
- 1.6 Promover la actualización de los marcos jurídicos estatales y del Distrito Federal, en materia de prestación de servicios de atención médica, según lo dispone la Ley General de Víctimas.
- 1.7 Fortalecer e impulsar la utilización de guías de práctica clínica, en el marco de enfermedades relacionadas con víctimas directas, indirectas y potenciales.
- 1.8 Definir la conveniencia de elaborar una guía de práctica clínica, en salud mental para la atención a víctimas.
- 1.9 Intervención psicosocial. Todas las unidades médicas del sector salud que atiendan a víctimas deberán otorgar o, en su caso, remitir a los servicios de psicología a las víctimas directas, indirectas y potenciales para facilitar los procesos de recuperación de la salud mental y de su bienestar psicosocial e incorporar en su práctica el enfoque psicosocial.

Esta actividad estará enfocada a potencializar las capacidades y habilidades necesarias de la víctima que le permitan aumentar la calidad de vida y su bienestar social en un entorno saludable.

La rehabilitación psicosocial involucra todas las intervenciones y soportes de manera profesional que deban ejecutarse con el objetivo de ayudar a la víctima para que logre recuperar o adquirir habilidades y capacidades que le serán necesarias, para desarrollar de manera óptima su vida cotidiana en la sociedad donde está inmersa, de manera autónoma y también digna, contribuyendo a la reconstrucción del proyecto de vida y resiliencia.

Las unidades médicas del sector salud, al momento de la atención inicial a víctimas, identificarán los daños e impactos psicosociales sufridos a nivel individual y familiar para mitigar su impacto mediante un plan de atención psicosocial.

- 1.10 La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, las comisiones ejecutivas de atención a víctimas a nivel local y las delegaciones de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en los Estados, podrán promover convenios de colaboración con los sistemas estatales de salud y con instituciones y organizaciones con amplia experiencia y reconocimiento en materia de apoyo psicosocial y atención a la salud mental para brindar atención especializada a víctimas directas, indirectas y potenciales.
- 1.11 La víctima recibirá atención médica de primer nivel, que incluye: elaboración de historia clínica, somatometría, estado nutricional y tratamiento farmacológico. La atención médica integral para la salud de las víctimas se proporcionará en los espacios previamente definidos en los que se tengan los recursos humanos y materiales para su adecuada y oportuna atención, para proporcionar atención médica familiar.
- 1.12 Los servicios de atención médica integral en salud de primer contacto, de las instituciones públicas de salud, los efectuará el profesional de la salud de las áreas de Medicina General o Familiar. El personal médico debe tener experiencia en atención a víctimas.
- 1.13 En los casos de víctimas que refieran haber sufrido una violación, violencia sexual o cualquier otra conducta que afecte su integridad física o psicológica o que tenga signos y síntomas de ello, se les garantizará el acceso a los servicios de profilaxis y de anticoncepción de emergencia; además, se les informará de los riesgos de enfermedades de transmisión sexual, para lo cual se les recomendará realizar estudios de laboratorio necesarios, conforme lo establecen las Normas Oficiales Mexicanas NOM-039-SSA2-2002 “Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual” y la NOM-010-SSA2-2010 “Para la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana”.

Se garantizará el acceso a los servicios de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por la ley, con absoluto respeto a la voluntad de la víctima, en términos de lo dispuesto por los artículos 30 y 35 de la Ley General de Víctimas.

- 1.14 En caso de víctimas de violación sexual se aplicará el algoritmo de atención y anticoncepción de emergencia en unidades médicas del sector salud hasta 120 horas posteriores al evento.
- 1.15 Otorgar, por especialistas en salud mental, atención oportuna para tratar el estrés postraumático, trastorno depresivo recurrente u otras alteraciones resultado del hecho victimizante, con el fin de recuperar el estado de bienestar.
- 1.16 La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas promoverá la creación de Centros de Apoyo Psicológico o Centros de Atención a Crisis para víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en unidades médicas de primer y segundo nivel de atención, a fin de lograr una atención integral.
- 1.17 La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y sus delegaciones contarán con una unidad de atención inmediata y primer contacto que permitirá la valoración médica de la víctima para su pronta referencia a unidades de segundo o tercer nivel con mayor poder resolutivo médico.

- 1.18 Llevar a cabo las medidas de atención integral, considerando las particularidades y especificidades necesarias según la situación en que se encuentre la víctima, así como que, de conformidad con el marco de la Ley General de Víctimas, el enfoque diferencial y especializado reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad.

Estrategia 2. Capacitación

Para todo proceso es de suma relevancia la capacitación. La atención a víctimas no es la excepción, por el contrario, se requiere de un proceso constante, metodológico y sistemático de capacitación a todos los operadores del Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV) y de cualquier servidor o servidora pública u organización de la sociedad civil que preste servicios de atención a víctimas.

De conformidad con lo que dispone el artículo 158 de la Ley General de Víctimas, los integrantes del SNAV que tengan contacto con la víctima en cumplimiento de medidas de atención, asistencia, ayuda, apoyo, reparación integral o cualquier mecanismo de acceso a la justicia, deberán incluir, dentro de sus programas, contenidos temáticos sobre los principios, derechos, mecanismos, acciones y procedimientos reconocidos por la Ley General de Víctimas, así como las disposiciones específicas de derechos humanos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y tratados internacionales, protocolos específicos y demás instrumentos del derecho internacional de los derechos humanos.

Dichas entidades deberán diseñar e implementar un sistema de seguimiento que logre medir el impacto de la capacitación en los miembros de sus respectivas dependencias. Para ello, deberán tenerse en cuenta, entre otros aspectos, las denuncias y quejas hechas contra dichos servidores o servidoras públicas, las sanciones impuestas, las entrevistas y los sondeos directos practicados a las víctimas.

Líneas de acción

- 2.1. Promover, desde una perspectiva intercultural, que a través de los colegios de médicos, instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil con experiencia reconocida y legalmente constituidas y del Sistema Nacional de Salud se elaboren y desarrollen programas de capacitación que permitan la sensibilización y profesionalización de las y los prestadores de servicios de salud; con el fin de lograr un acercamiento ético, fortalecedor y con sentido humanista y enfoque psicosocial que permita el restablecimiento de la salud de las víctimas.
- 2.2. Analizar las implicaciones y, en su caso, promover, a través de los mecanismos institucionales que tiene la Secretaría de Educación Pública, la elaboración de una Norma de Competencia Laboral que permita certificar a las y los prestadores de salud que atienden personas en situación de víctimas. Esta certificación deberá incluir las competencias interculturales, con el fin de promover los derechos humanos de las personas víctimas en contextos multiculturales del país.
- 2.3. Difundir en el Sistema Nacional de Salud, en particular a las y los prestadores de servicios de salud, técnicas, herramientas y modelos de intervención que les permitan brindar una atención oportuna, adecuada y profesional a las personas en

situación de víctimas con enfoque intercultural, de derechos humanos, psicosocial, de género, diferencial y especializado.

- 2.4. Elaborar y difundir material informativo sobre los derechos de las víctimas a los que hace referencia la propia Ley General de Víctimas.
- 2.5. Realizar actividades que permitan difundir el Modelo de Atención Integral en Salud, en los sistemas estatales de salud.

4.6 Modelo operativo

La persona en situación de víctima tendrá acceso a los servicios de salud y, en particular, al Modelo de Atención Integral en Salud cuando se le haya reconocido la calidad de víctima en términos de lo que dispone el artículo 110 de la Ley General de Víctimas, a menos de que se trate de servicios de salud de emergencia, en términos de lo que dispone la Ley General de Salud, su Reglamento en materia de servicios de atención médica y la Ley General de Víctimas, o que la persona requiera atención médica especializada y sea remitida por la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

Proceso de atención en la CEAV

El proceso de atención a víctimas en la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas se realiza de conformidad con el Protocolo general de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto, e inicia con la entrevista multidisciplinaria en la que participan un profesionalista por cada una de las áreas siguientes: jurídica, médica, psicológica y de trabajo social; quienes en forma conjunta atienden a la víctima y conocen del caso para evitar su revictimización.

La duración de esta entrevista se determinará en función del cumplimiento de los objetivos planteados, el equipo jerarquizará las necesidades más apremiantes de acuerdo al área que le corresponda y establecerá la ruta de atención.

En la aplicación del enfoque psicosocial, el equipo utiliza la técnica de escucha activa y empática, formulándole preguntas precisas y eficaces, posteriormente, debatirán sobre el caso activamente y ofrecerán las alternativas que, desde cada especialidad, se sugieren por la problemática expuesta. De esta manera, la persona en situación de víctima será atendida de forma inmediata recibiendo la asesoría u orientación requerida en cada una de las disciplinas.

En caso que la víctima requiera de atención médica inmediata se le abrirá un expediente y se le realizará la valoración en los espacios destinados para tal fin.¹¹⁸

Posterior a la elaboración de la historia clínica, si se detecta la necesidad de una atención médica especializada o de interconsulta con especialistas, el personal médico de guardia le notificará a la Dirección de Servicios Médicos, la cual, previa elaboración del oficio respectivo, dispondrá que se efectúe de manera ágil la referencia así como el traslado a la unidad hospitalaria que, de acuerdo al diagnóstico, requiera la persona, para lo cual, de ser necesario, se solicitará el servicio y tipo de ambulancia conforme a la gravedad del paciente.

¹¹⁸ Los expedientes clínicos de las víctimas serán de carácter confidencial y sólo podrán darse a conocer a terceros mediante orden de la autoridad competente, de acuerdo al numeral 5.6 de la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 “Del expediente clínico”.

El seguimiento específico de cada una de las áreas (médica, psicológica, jurídica o de trabajo social) estará a cargo del especialista respectivo, quien le otorgará la cita correspondiente en términos del Protocolo general de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto.

Proceso de atención médica en los servicios públicos de salud

La víctima tendrá acceso a los servicios públicos de salud, cuando:

- a) Sea referido por el agente del Ministerio Público, órgano jurisdiccional u organismos público de protección de derechos humanos;¹¹⁹
- b) Sea referido por la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctima o por otra área facultada de dicha institución;
- c) Sea referido por alguna de las delegaciones de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;
- d) Ingrese de manera personal;
- e) Ingrese por los servicios de traslado prehospitalario, o
- f) Sea referido por una institución de seguridad social.

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- I. En los supuestos de los incisos a, b, y c, la autoridad correspondiente emitirá el documento de referencia que identifique a la persona como víctima para su atención.
- II. Cuando una persona que, sin contar con documento que lo acredite, se asuma como víctima y acuda de manera personal a una unidad hospitalaria (inciso d), deberá atenderse al principio de buena fe y realizar una consulta inicial para descartar situaciones de emergencia, las cuales, en su caso, serán atendidas. Posteriormente, se deberá notificar a la CEAV y solicitarle a la persona que se asume como víctima a que acuda a la CEAV para que se le reconozca tal calidad.
- III. En caso de que una persona que presumiblemente tenga la calidad de víctima y que derivado de su condición de salud física o mental ingrese a los servicios de urgencia de una unidad hospitalaria de algún sistema de seguridad social del que no sea beneficiaria, previa estabilización física y emocional, la unidad referirá a la persona a la red hospitalaria del Sistema Nacional de Protección Social en Salud¹²⁰ o, cuando sea necesario, de acuerdo a la situación del paciente, efectuará el traslado respectivo, además, notificará a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas para que se determine si tiene o no la calidad de víctima.
- IV. En cualquier caso, la urgencia médica se atenderá, sin necesidad de acreditar la calidad de víctima, y de acuerdo a la gravedad de cada caso; el personal médico incluirá en su plan terapéutico valoración y diagnóstico psicosocial.
- V. Posterior a la valoración médica inicial en una unidad de primer nivel, el médico determinará el plan terapéutico a seguir, incluyendo la valoración psicológica y, en su

¹¹⁹ Con relación a las autoridades que pueden reconocer la calidad de víctima véase la Ley General de Víctimas, en particular los artículos 110 y 101, así como las disposiciones emitidas por el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

¹²⁰ Se encuentran en proceso pláticas entre la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y la Comisión de Protección Social en Salud para establecer mecanismos de afiliación al Seguro Popular para las víctimas que carezcan de algún sistema de seguridad social, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley General de Víctimas, en la parte que dispone que “este modelo deberá contemplar el servicio a aquellas personas que no sean beneficiarias de un sistema de prestación social o será complementario cuando los servicios especializados necesarios no puedan ser brindados por el sistema al cual pertenece”.

caso, la referencia a un segundo o tercer nivel de atención observando en todo momento lo que establece la fracción II del artículo 34 de la Ley General de Víctimas, para que la referencia y/o la cita no exceda los ocho días para su atención.

Es importante destacar que, salvo en los casos en que la víctima ingrese por el área de urgencias, durante la consulta inicial se realizará la valoración médica, sin tiempo específico, brindándole a la víctima apoyo de contención en el desarrollo de la historia clínica. De ser posible, en dicha consulta estará presente un profesional de trabajo social para evitar que la víctima tenga que repetir en varias ocasiones los hechos que le causaron el daño y, consecuentemente, sufrir revictimización.

VI. La aplicación del Modelo de Atención Integral en Salud incluye:

- La atención médica en términos de lo señalado en la Ley General de Víctimas, la Ley General de Salud, el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica y el presente Modelo.
- El tratamiento médico-terapéutico-farmacológico durante su estancia y hasta la alta médica.
- Terapia física, si el caso lo requiere.
- Identificación de necesidades en salud mental. Con base en esto se determinará la terapia individual o familiar que recibirá la víctima. En caso de que la unidad médica no cuente con el servicio, lo referirá a otra institución que pueda atenderlo y lo hará del conocimiento de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- Desde su ingreso hospitalario y si las condiciones lo permiten, se iniciará con el programa psicosocial intrahospitalario, que continuará a su egreso.
- La realización de un plan de atención psicosocial, en el cual se detallarán los procedimientos a seguir. Cuando corresponda, también se gestionará la asistencia educativa y proyectos de reinserción laboral o bien se informará sobre los programas de asistencia social y proyectos productivos con que cuenta el Gobierno federal, las entidades federativas y los municipios en términos del Modelo Integral de Atención a Víctimas.
- Se deberá tener en cuenta los antecedentes clínicos de la persona en situación de víctima para evitar consecuencias o prever posibles reacciones, incluyendo tratamientos previos por enfermedades crónico-degenerativas, hormonales o de salud mental.
- En todas las actividades realizadas en el marco de este Modelo, al interior de las instituciones encargadas de brindarles atención y tratamiento, el eje que determinará las prioridades será la gravedad del daño sufrido por las víctimas.
- En el rubro de salud mental, las víctimas tendrán acceso a lo siguiente:
 - Valoración y, en su caso, tratamiento por los servicios de salud mental, y
 - Terapia psicológica individual o familiar, la cual se definirá de acuerdo al diagnóstico inicial y teniendo en cuenta el enfoque psicosocial.Para víctimas directas o indirectas de delitos violentos se otorgará tratamiento en salud mental, consistente en terapia semanal hasta por un máximo de 16 sesiones; en los casos de víctimas directas de secuestro, hasta por un máximo de 6 meses; en los casos de víctimas indirectas de secuestro, se determinará la terapia individual y familiar hasta la resolución del proceso jurídico; para el caso de víctimas indirectas de desaparición de personas

(individual o familiar), se determinará la duración de la terapia según la valoración médica y, de requerirse, incluirá atención tanatológica.

- La aplicación de una encuesta aleatoria a las víctimas y prestadores de servicios de salud para evaluar la satisfacción del servicio.

Atención médica con enfoque diferencial y especializado

Tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley General de Víctimas, los servicios a que se refiere este Modelo de Atención Integral en Salud tomarán en cuenta si la víctima pertenece a un grupo en condiciones de vulnerabilidad, sus características y necesidades especiales, particularmente tratándose de mujeres, personas menores de edad, adultos mayores, población indígena y personas con discapacidad, así como los señalados en el artículo 5 del mismo ordenamiento legal respecto del enfoque diferencial y especializado.

En cuanto a la incorporación de los enfoques psicosocial, de derechos humanos, de género, diferencial y especializado debe tomarse en consideración lo dispuesto en el Modelo Integral de Atención a Víctimas, en lo que corresponda a la atención médica.

Personas con discapacidad. En el caso de que la víctima sea una persona con discapacidad auditiva se solicitará la intervención de un intérprete de lengua de señas certificado.

En caso de que la víctima sea una persona con discapacidad visual y requiera la información en medio audible o un sistema de braille, se solicitarán las herramientas y el intérprete que se requiera. Lo anterior en términos del Reglamento de la Ley General de Víctimas.

En caso de que la víctima tenga una discapacidad intelectual se pondrán a su disposición formatos en lenguaje sencillo, para que pueda tomar decisiones libres e informadas sobre el tratamiento que deba ser aplicado. Asimismo, se ofrecerán servicios de apoyo en la toma de decisiones, a solicitud de la persona interesada, con el objeto de que esté en condiciones de adoptar decisiones libres e informadas sobre el tratamiento de salud que más le convenga.

Niños, niñas y adolescentes. Además de tener en cuenta los criterios y principios específicamente derivados de su condición de personas en desarrollo, en caso de personas menores de edad la atención médica deberá practicarse previa autorización y en presencia del padre, la madre, tutor o representante. Salvo en el caso de que las circunstancias del hecho victimizante y el interés superior de la infancia aconsejen lo contrario.

Se deberá realizar una detección temprana de maltrato o abuso físico, conforme a las normas oficiales mexicanas NOM-046-SSA2-2005 “Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención” y NOM-031-SSA2-1999 “Para la atención a la salud del niño”, la Guía de Práctica Clínica: Detección Temprana del Abuso Físico desde el nacimiento hasta los 12 años de edad en el primer nivel de atención,¹²¹ así como la Guía para el Diagnóstico Presuntivo del Maltrato Infanto-Juvenil.¹²²

Personas adultas mayores. En los casos de adultos mayores la atención será con base en las normas oficiales mexicanas NOM-167-SSA1-1997 “Para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores” y NOM-031-SSA3-2012 “Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores

¹²¹ Secretaría de Salud, México, 2011.

¹²² Secretaría de Salud, México, 2006.

en situación de riesgo y vulnerabilidad”, y la Guía de Práctica Clínica Detección y Manejo del Maltrato en el Adulto Mayor.¹²³

Personas indígenas. En caso de que no comprendan el idioma español, el personal médico solicitará apoyo al Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (Inali) de un intérprete o traductor certificado de su lengua.

Alternativas médicas de eficacia comprobada. En los casos que las víctimas manifiesten su preferencia por otros modelos clínicos terapéuticos para su atención, el personal estará abierto para identificar aquellas medicinas alternativas que se encuentran dentro del marco legal y de eficacia comprobada y, en su caso, referir a las instituciones de salud que cuenten con los citados servicios. Es importante señalar que debido a la cantidad y calidad de investigaciones realizadas y publicadas,¹²⁴ algunos de estos modelos clínico-terapéuticos han sido validados¹²⁵ a través de los principios de eficacia comprobada, seguridad, costo–efectividad, adherencia a normas éticas y profesionales y aceptabilidad social propuestos por la Organización Mundial de la Salud, quien conduce la estrategia de medicina tradicional y medicinas complementarias a nivel mundial.¹²⁶

¹²³ Instituto Mexicano del Seguro Social, México, 2013.

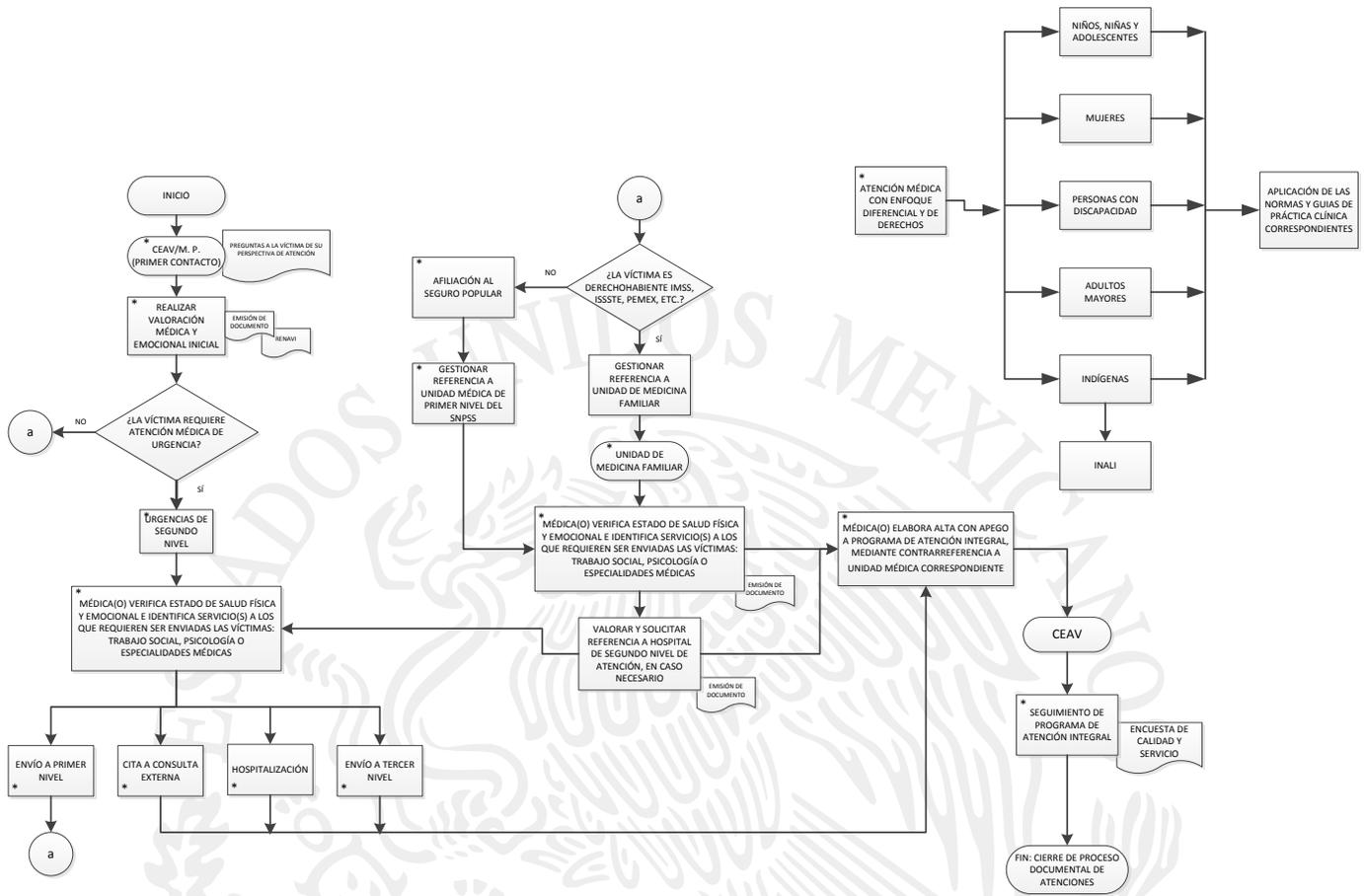
¹²⁴ PubMed: National Library of Medicine, refiere en su página web que a diciembre de 2009 se tenía el registro de 27 778 artículos científicos sobre herbolaria, 3994 sobre homeopatía, 4835 sobre quiropráctica y 14 479 sobre acupuntura. Cfr. Secretaría de Salud, Modelos Clínico Terapéuticos y de Fortalecimiento de la Salud, México, p. 6, disponible en http://www.dgplades.salud.gob.mx/descargas/dmtdi/carpeta3/10_10modelos_clinicos.pdf.

¹²⁵ Cfr. OMS, Directrices sobre capacitación básica y seguridad en la acupuntura, Ginebra, 2002, y OMS, Directrices sobre formación básica e inocuidad en quiropráctica, Ginebra, 2005.

¹²⁶ OMS, Estrategia de la OMS sobre medicina tradicional (y medicinas complementarias) 2002-2005, Ginebra, 2002.

OMS, Estrategia de la OMS sobre medicina tradicional (y medicinas complementarias) 2014-2023, Ginebra, 2014.

Flujograma



4.7 Niveles de responsabilidad

Es importante considerar que la Ley General de Víctimas, en su artículo 116, precisa competencias a todas las instituciones públicas en materia de atención a víctimas.

En principio, cabe señalar que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas es el órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas y que entre sus facultades le corresponde ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos y resoluciones adoptadas por el Sistema Nacional de Atención a Víctimas, así como garantizar el acceso a los servicios multidisciplinarios y especializados que el Estado proporcionará a las víctimas de delitos o por violación a sus derechos humanos, para lograr la reconstrucción de su proyecto de vida, su reincorporación a la vida social y, finalmente, su resiliencia. De este modo, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas se constituye como un órgano rector y normativo respecto de la atención integral a víctimas.

De igual manera, le corresponde operar y administrar el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, al cual podrán acceder las víctimas de forma subsidiaria y complementaria en términos de la Ley General de Víctimas y su Reglamento, así como de los Lineamientos para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral publicados en el *Diario Oficial* de la Federación el 15 de enero de 2015.

A continuación se destacan las principales competencias y atribuciones de las distintas autoridades, que tienen relación con el rubro de salud:

- La Ley General de Víctimas “obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral” (artículo 1).
- Las medidas de ayuda, asistencia, atención y demás establecidas en los Títulos Segundo, Tercero, Cuarto y Quinto de La Ley General de Víctimas, “se brindarán exclusivamente por las instituciones públicas de los gobiernos Federal, de las entidades federativas y municipios, a través de los programas, mecanismos y servicios con que cuenten, salvo en los casos urgentes o de extrema necesidad en los que se podrá recurrir a instituciones privadas” (artículo 8).
Lo anterior, se refiere a las medidas de ayuda inmediata, asistencia y atención, así como a la reparación integral, según se detalla en el Modelo Integral de Atención a Víctimas y que de manera enunciativa incluyen atención médica y psicológica, alojamiento, alimentación, aseo personal, gastos funerarios, transporte de emergencia, asesoría jurídica, medidas en materia de protección, de educación, de salud, de procuración y administración de justicia, así como económicas y de desarrollo; además de la reparación integral que incluye medidas de restitución, de compensación, de rehabilitación, de satisfacción y garantías de no repetición.
- Las instituciones hospitalarias públicas del Gobierno federal, de los Estados, del Distrito Federal y de los municipios tienen la obligación de dar atención de emergencia, de manera inmediata, a las víctimas que lo requieran con independencia de su capacidad socioeconómica o nacionalidad y sin exigir condición previa para su admisión (artículo 29).
- Los Gobiernos federal, estatales y del Distrito Federal, a través de sus organismos, dependencias y entidades de salud pública, así como aquellos municipios que cuenten con la infraestructura y la capacidad de prestación de servicios en el marco de sus competencias serán las entidades obligadas a otorgar el carnet que identifique a las víctimas ante el sistema de salud, con el fin de garantizar la asistencia y atención urgentes para efectos reparadores (artículo 33).
- En materia de asistencia y atención médica, psicológica, psiquiátrica y odontológica, la víctima tendrá todos los derechos establecidos por la Ley General de Salud para los usuarios de los servicios de salud, además de los derechos adicionales previstos por la Ley General de Víctimas (artículo 34).
- Los Gobiernos federal, estatales y del Distrito Federal, a través de sus organismos, dependencias y entidades de salud pública, así como aquellos municipios que cuenten con la infraestructura y la capacidad de prestación de servicios, definirán los procedimientos para garantizar, de manera gratuita, los servicios de asistencia médica preoperatoria, postoperatoria, quirúrgica, hospitalaria y odontológica a que hubiese lugar de acuerdo al concepto médico y valoración, que permita atender lesiones transitorias y permanentes y las demás afectaciones de la salud física y psicológica que tengan relación causal directa con las conductas (artículo 36).
- Conforme a los lineamientos desarrollados por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, las secretarías, dependencias, organismos y entidades del orden federal y de las entidades federativas del sector salud, educación, desarrollo social y las demás obligadas, así como aquellos municipios que cuenten con la infraestructura y la capacidad de prestación de servicios, en el marco de sus competencias y

fundamentos legales de actuación, deberán tener en cuenta las principales afectaciones y consecuencias del hecho victimizante, respetando siempre los principios generales establecidos en la Ley General de Víctimas y, en particular, el enfoque diferencial para las mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores y población indígena (artículo 45).

- Todas las medidas de asistencia, atención, protección o servicios otorgados por las instituciones públicas federales, de los Estados, del Distrito Federal y de los municipios a las víctimas por cualquier hecho, serán gratuitos y éstas recibirán un trato digno con independencia de su capacidad socio-económica y sin exigir condición previa para su admisión a éstos que las establecidas en la Ley (artículo 46).
- Las instituciones del sector salud, de manera integral e interdisciplinaria, brindarán atención médica, psicológica y servicios integrales a las víctimas, asegurando que en la prestación de los servicios se respeten sus derechos humanos (artículo 116).
- Para el caso de las medidas de desarrollos social, se dispone que la federación, los Estados, el Gobierno del Distrito Federal y los municipios en sus respectivos ámbitos, formularán y aplicarán políticas y programas de asistencia, que incluyan oportunidades de desarrollo productivo e ingreso en beneficio de las víctimas destinando los recursos presupuestales necesarios y estableciendo metas cuantificables para ello. Además, están obligadas a proporcionar la información necesaria de dichos programas, sus reglas de acceso, operación, recursos y cobertura, sin que pueda, por ningún motivo, excluir de dichos programas a las víctimas (artículos 57 y 58).

4.8 Meta

Lograr la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud en las instituciones de salud pública, en términos de la Ley General de Víctimas.

4.9 Indicadores

Indicador 1	Porcentaje de instituciones que han iniciado procesos de capacitación y/o sensibilización al personal responsable de dar atención a las víctimas.
Objetivo	Dar seguimiento a los procesos de capacitación y/o sensibilización que se están llevando a cabo en las instituciones que forman parte del Modelo de Atención Integral en Salud.
Método de cálculo	$CS = (ICS/IT) * 100$ <p>CS=Porcentaje de instituciones que han iniciado procesos de capacitación y/o sensibilización al personal responsable de dar atención a las víctimas. ICS=Número de instituciones que han iniciado procesos de capacitación y/o sensibilización al personal responsable de dar atención a las víctimas. IT=Número total de instituciones que participan en el Modelo.</p>
Fuentes de información	Cuestionario semestral de seguimiento de actividades relacionadas con el Modelo de Atención Integral en Salud.
Periodicidad	Semestral.

Indicador 2	Porcentaje de instituciones que han adecuado sus mecanismos administrativos para poner en práctica el Modelo, a partir de la
-------------	--

	presentación del mismo.
Objetivo	Identificar a las instituciones que han modificado procedimientos internos que les permita establecer mecanismos efectivos para atender a las víctimas.
Observaciones	Debido a la naturaleza de los procesos administrativos para modificar los procesos internos de las instituciones, se espera que los cambios en este indicador se observen en el mediano y largo plazo, dependiendo de las agendas de cada institución.
Método de cálculo	$PI = (IPI/IT) * 100$ PI=Porcentaje de instituciones que han modificado procedimientos internos que les permita establecer mecanismos efectivos para atender a las víctimas. IPI= Número de instituciones que han modificado procedimientos internos que les permita establecer mecanismos efectivos para atender a las víctimas. IT= Número total de instituciones que participan en el Modelo.
Fuentes de información	Cuestionario semestral de seguimiento de actividades relacionadas con el Modelo de Atención Integral en Salud.
Periodicidad	Semestral.

Indicador 3	Número de personas atendidas.
Objetivo	Dar seguimiento al número de víctimas que están siendo atendidas en las instituciones que participan en el Modelo.
Método de cálculo	$NT = A + B + C$ NT=Número total de personas atendidas en todas las instituciones que participan en el Modelo. A= Número de personas atendidas en la CEAV. B =Número de personas atendidas en las instituciones de salud pública. C= Número de personas atendidas en otras instituciones (instituciones especializadas, organizaciones de la sociedad civil, otros).
Fuentes de información	Área de primer contacto de la CEAV. Cuestionario semestral de seguimiento de actividades relacionadas con el Modelo de Atención Integral en Salud.
Periodicidad	Semestral.

Indicador 4	Número de víctimas atendidas por el área de primer contacto de la CEAV que han sido referidas a instituciones públicas de salud u otras instituciones.
Objetivo	Dar seguimiento a los mecanismos de vinculación entre la CEAV y las instituciones de salud pública y otras instituciones especializadas.
Método de cálculo	Valor absoluto.
Observaciones	Los datos que se obtengan de este indicador durante el primer año servirán como línea de base para establecer metas para el siguiente año.
Fuentes de información	Área de primer contacto de la CEAV.
Periodicidad	Semestral.

Indicador 5	Número de víctimas afiliadas al Sistema Nacional de Protección Social en Salud (Seguro Popular), con base en el Modelo.
Objetivo	Dar seguimiento al número de víctimas que han sido afiliadas al Seguro

	Popular con base en el Modelo de Atención Integral en Salud.
Método de cálculo	Valor Absoluto.
Observaciones	Los datos que se obtengan de este indicador durante el primer año servirán como una línea de base para establecer metas para el siguiente año.
Fuentes de información	Área de primer contacto de la CEAV.
Periodicidad	Semestral.

Indicador 6	Porcentaje de instituciones que difunden material informativo sobre los derechos de las víctimas a los que hace referencia la Ley General de Víctimas.
Objetivo	Dar seguimiento a los mecanismos de difusión de material informativo sobre los derechos de las víctimas.
Método de cálculo	$DI = (IDI/IT) * 100$ DI= Porcentaje de instituciones que difunden material informativo sobre los derechos de las víctimas a los que hace referencia la Ley General de Víctimas. IDI= Número de instituciones que difunden material informativo sobre los derechos de las víctimas a los que hace referencia la Ley General de Víctimas. IT= Número total de instituciones que participan en el Modelo.
Fuentes de información	Cuestionario semestral de seguimiento de actividades relacionadas con el Modelo de Atención Integral en Salud.
Periodicidad	Semestral.

Indicador 7	Número de delegaciones de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas con una unidad de atención inmediata y primer contacto.
Objetivo	Dar seguimiento al proceso de ampliación de la cobertura de atención de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en las entidades federativas.
Método de cálculo	Valor absoluto.
Fuentes de información	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
Periodicidad	Anual.

5. Evaluación y rendición de cuentas

Supervisión permanente a través de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, las comisiones ejecutivas de atención a víctimas de cada entidad federativa y/o delegaciones de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

6. Modificaciones al Modelo

El presente Modelo estará en constante revisión y podrá ser adicionado o modificado para lograr su operatividad y correcto desempeño. En estos procesos intervendrán las instituciones participantes en el mismo, bajo la conducción de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

Siglas y acrónimos

CEAV	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
ENIGH	Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2012
Envipe	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2013
ETS	Enfermedades de transmisión sexual
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
NNA	Niños, niñas y adolescentes
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
Províctima	Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos
SEP	Secretaría de Educación Pública
VIH/SIDA	Virus de inmunodeficiencia humana/ Síndrome de inmunodeficiencia adquirida

Glosario de términos

Complementariedad. Los mecanismos, medidas y procedimientos contemplados en la Ley General de Víctimas, en especial los relacionados con la de asistencia, ayuda, protección, atención y reparación integral a las víctimas, deberán realizarse de manera armónica, eficaz y eficiente entendiéndose siempre como complementarias y no excluyentes.

Delito. Acto u omisión que sancionan las leyes penales.

Enfoque diferencial y especializado. De acuerdo a la Ley General de Víctimas, se reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Las autoridades que deban aplicar la Ley General de Víctimas ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior de la infancia.

Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

Enfoque intercultural y de género. Las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias, realizarán los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas se realicen con enfoque intercultural y de género.

Enfoque transformador. Las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, realizarán los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.

Hecho victimizante. Actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro los bienes jurídicos o derechos de una persona convirtiéndola en víctima. Éstos pueden estar tipificados como delito o constituir una violación a los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los tratados internacionales de los que México forme parte.

Modelos clínico-terapéuticos (medicinas complementarias). Conocidos con la denominación general de medicinas complementarias o alternativas. En algunos países se tienen datos del porcentaje de la población que las utiliza, incluso como primera opción, en la atención a problemas de salud, lo que ha generado el creciente número de nuevos adeptos que hace uso de ellas.

Resiliencia. Está referida a la capacidad de las personas para sobreponerse a periodos de dolor emocional y situaciones adversas, y resultar fortalecido de ellos.¹²⁷

Trato preferente. Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de garantizar el trato digno y preferente a las víctimas.

Violación de derechos humanos. Todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución o en los tratados internacionales, cuando el agente sea una o un servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o una o un particular que ejerza funciones públicas. También se considera violación de derechos humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente, por una o un servidor público o cuando actúe con aquiescencia (aprobación) o colaboración de éstos(as).

- INSTITUCIONES PARTICIPANTES* -

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto/Dirección de Servicios Médicos
Comité de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales
Dirección General de Políticas Públicas, Capacitación e Investigación

Secretaría de Salud

Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud
Dirección General de Planeación y Desarrollo en Salud
Dirección General de los Servicios de Atención Psiquiátrica
Coordinación General de Asuntos Jurídicos y Derechos Humanos
Instituto Nacional de Psiquiatría “Ramón de la Fuente Muñiz”

¹²⁷ Cfr. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, *Programa Nacional de Asistencia Social 2014-2018*, México, *Diario Oficial* de la Federación de 30 de abril de 2014.

* Se reconoce y agradece la participación de todas las instituciones y organizaciones de la sociedad civil que hicieron posible la integración de este importante documento estratégico para la atención integral a víctimas en nuestro país. De igual manera, se agradece la colaboración de las siguientes áreas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas:

- Comité de Igualdad, No Discriminación y Grupos de Víctimas;
- Comité de Violencia Familiar;
- Comité de Violencia Sexual;
- Comité de Trata y Tráfico de Personas;
- Comité de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas;
- Comité de Personas Víctimas de Homicidio;
- Comité de Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes;
- Comité de Detención Arbitraria, y
- Comité de Secuestros.

Instituto Nacional de Rehabilitación
Comisión Nacional de Protección Social en Salud
Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Prestaciones Médicas

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Dirección Médica
Subdirección de Prevención y Protección a la Salud
Departamento de Salud Mental y Prevención de las Adicciones
Subdirección de Regulación y Atención Hospitalaria

Secretaría de Educación Pública*
Subsecretaría de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas
Dirección General Adjunta de Igualdad de Género

Secretaría de Economía**
Instituto Nacional de la Economía Social

Secretaría de Desarrollo Social***
Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios

Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal
Dirección Ejecutiva de los Servicios de Salud
Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias
Coordinación del Servicio de Trabajo Social

Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal

Instituto de Atención a Víctimas del Delito del Estado de Tamaulipas

Asociaciones Civiles
Tech - Palewi, A. C.

Así lo aprobó el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en la quinta sesión ordinaria 2015, celebrada el 6 de febrero de 2015.- El comisionado presidente Sergio Jaime Rochín del Rincón.- Firma.- La comisionada Susana Thalía Pedroza de la Llave y el comisionado Julio Antonio Hernández Barros.- Firmas.- La secretaria técnica del Pleno Alejandra Soto Alfonso, quien da fe de la presentación y votación del documento por unanimidad de los presentes.- Firma.

* La Secretaría de Educación Pública realizó comentarios a este Modelo y proporcionó información relativa al tema de educación, además, participó en el foro realizado el 20 de junio de 2014.

** La Secretaría de Economía participó en el Foro realizado el 20 de junio de 2014.

*** La Secretaría de Desarrollo Social asistió al Foro realizado el 20 de junio de 2014.

ANEXO II

Principios para la actuación de la autoridad de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la Ley General de Víctimas

En virtud de la dignidad humana de la víctima, todas las autoridades del Estado están obligadas en todo momento a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación. Igualmente, todas las autoridades del Estado están obligadas a garantizar que no se vea disminuido el mínimo existencial al que la víctima tiene derecho, ni sea afectado el núcleo esencial de sus derechos.

En cualquier caso, toda norma, institución o acto que se desprenda de la presente Ley serán interpretados de conformidad con los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte, aplicando siempre la norma más benéfica para la persona.

Buena fe. Las autoridades presumirán la buena fe de las víctimas. Los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.

Complementariedad. Los mecanismos, medidas y procedimientos contemplados en esta Ley, en especial los relacionados con la de asistencia, ayuda, protección, atención y reparación integral a las víctimas, deberán realizarse de manera armónica, eficaz y eficiente entendiéndose siempre como complementarias y no excluyentes.

Tanto las reparaciones individuales, administrativas o judiciales, como las reparaciones colectivas deben ser complementarias para alcanzar la integralidad que busca la reparación.

Debida diligencia. El Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de esta Ley, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho.

El Estado deberá remover los obstáculos que impidan el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas reguladas por la presente Ley, realizar prioritariamente acciones encaminadas al fortalecimiento de sus derechos, contribuir a su recuperación como sujetos en ejercicio pleno de sus derechos y deberes, así como evaluar permanentemente el impacto de las acciones que se implementen a favor de las víctimas.

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

Las autoridades que deban aplicar esta Ley ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior del menor.

Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños

sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

Enfoque transformador. Las autoridades que deban aplicar la presente Ley realizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.

Gratuidad. Todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en esta Ley, serán gratuitos para la víctima.

Igualdad y no discriminación. En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos a los que se refiere la presente Ley, las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial.

Integralidad, indivisibilidad e interdependencia. Todos los derechos contemplados en esta Ley se encuentran interrelacionados entre sí. No se puede garantizar el goce y ejercicio de los mismos sin que a la vez se garantice el resto de los derechos. La violación de un derecho pondrá en riesgo el ejercicio de otros.

Para garantizar la integralidad, la asistencia, atención, ayuda y reparación integral a las víctimas se realizará de forma multidisciplinaria y especializada.

Máxima protección. Toda autoridad de los órdenes de gobierno debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos.

Las autoridades adoptarán en todo momento, medidas para garantizar la seguridad, protección, bienestar físico y psicológico e intimidad de las víctimas.

Mínimo existencial. Constituye una garantía fundada en la dignidad humana como presupuesto del Estado democrático y consiste en la obligación del Estado de proporcionar a la víctima y a su núcleo familiar un lugar en el que se les preste la atención adecuada para que superen su condición y se asegure su subsistencia con la debida dignidad que debe ser reconocida a las personas en cada momento de su existencia.

No criminalización. Las autoridades no deberán agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie.

ANEXO III

EL PLENO de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con fundamento en los artículos 1 y 20, apartado C, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 10 al 17, 165, 167 y 169 de la Ley General de Víctimas, y 51 al 53 y 55 del Reglamento de la Ley General de Víctimas, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos y de las garantías para su protección reconocidos en ella y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte;

Que el artículo 20 constitucional, apartado C, fracción I, establece el derecho de las personas víctimas a recibir asesoría jurídica;

Que la Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013 y reformada el 3 de mayo de ese mismo año, dispone la creación de la Asesoría Jurídica Federal de Atención a Víctimas en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en tanto área especializada en la asesoría jurídica para las víctimas en asuntos del fuero federal, con el propósito de garantizarles sus derechos previstos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley General de Víctimas, en los tratados internacionales en materia de derechos humanos y demás disposiciones aplicables, servicio que se brindará a través del asesor jurídico federal;

Que conforme al artículo 53, párrafo tercero, del Reglamento de la Ley General de Víctimas publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2014, se determina que los asesores jurídicos de la Asesoría Jurídica Federal deben actuar conforme a los protocolos que ésta y otras instituciones convengan;

Que el trabajo del asesor jurídico federal, por el que la persona en situación de víctima puede ser orientada y representada por un profesional del derecho en el marco del nuevo sistema de justicia penal acusatorio, brinda igualdad procesal entre las partes;

Que con base en lo anterior, el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas aprobó el siguiente

Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal : Sistema de Justicia Penal Acusatorio

Antecedentes

En los últimos años, se ha detectado un incremento en la percepción de la victimización a causa de la comisión de hechos delictivos o violación de derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano es parte, como lo son: la libertad, la dignidad humana y la vida.

Cifras registradas por la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2013, revela que en 2012 se registraron 21 603 990 víctimas

de algún delito, lo que equivale a una tasa de 27 337 víctimas por cada 100 mil habitantes a partir de 18 años.¹²⁸

En nuestro país se ha generado la inclusión y participación de las víctimas en los temas jurídicos y sociales, de tal suerte que se han convertido en actores que a través de la representación de asociaciones civiles, participaron en el diseño y la aplicación de modelos de atención jurídica y reparación integral.

En este contexto, se llevó a cabo la reforma constitucional al artículo 20, el cual incluyó en su apartado C los derechos de la víctima. Asimismo, el día 9 de enero de 2013 se publicó en el *Diario Oficial* de la Federación la Ley General de Víctimas; con la publicación de esta Ley, México dio muestra inequívoca de su voluntad para avanzar en el establecimiento de un nuevo orden jurídico que, en los hechos, hiciera posible el reconocimiento y la atención a las víctimas afectadas por el fenómeno de la delincuencia o por la inaceptable violación a sus derechos humanos.

Con base en lo anterior, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas se dio a la tarea de realizar el presente Protocolo, basado en disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Código Nacional de Procedimientos Penales y la Ley General de Víctimas.

Marco jurídico

Internacional

- Carta de las Naciones Unidas.
- Carta de la Organización de los Estados Americanos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador".
- Protocolo a la Convención Americana sobre Derechos Humanos relativo a la Abolición de la Pena de Muerte.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Declaración para el Reconocimiento de la Competencia del Comité contra la Tortura, de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Enmiendas a los artículos 17, párrafo 7, y 18, párrafo 5, de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
- Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños, que Complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.

¹²⁸ Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública 2013.

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará".
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.
- Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
- Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas.
- Convención Internacional para la Supresión de la Trata de Mujeres y Menores.
- Convención Internacional relativa a la Represión de la Trata de Mujeres Mayores de Edad.
- Protocolo que Modifica el Convenio para la Represión de la Trata de Mujeres y Niños, concluido en Ginebra el 30 de septiembre de 1921 y el Convenio para la Represión de la Trata de Mujeres Mayores de Edad, concluido en la misma ciudad el 11 de octubre de 1933.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.
- Declaración para el Reconocimiento de la Competencia del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial, de la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.
- Enmiendas al artículo 8 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Convención Internacional sobre la Represión y el Castigo del Crimen de Apartheid.
- Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio.
- Convención Relativa a la Esclavitud.
- Convención Suplementaria sobre la Abolición de la Esclavitud, la Trata de Esclavos y las Instituciones y Prácticas Análogas a la Esclavitud.
- Protocolo que Enmienda la Convención sobre la Esclavitud, firmada en Ginebra el 25 de septiembre de 1926.
- Convención sobre el Consentimiento para el Matrimonio, la Edad Mínima para Contraer Matrimonio y el Registro de los Matrimonios.
- Convención sobre el Estatuto de los Apátridas.
- Convención sobre el Estatuto de los Refugiados.
- Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados.
- Convención sobre Extradición, así como los demás instrumentos bilaterales de la materia suscritos por el Estado mexicano.
- Convención celebrada entre México y varias naciones, sobre Condiciones de los Extranjeros.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Enmienda al párrafo 1 del artículo 20 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Retiro de la Declaración Interpretativa que el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos formuló al aprobar la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

- Convención sobre Nacionalidad de la Mujer.
- Retiro de la Reserva que el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos formuló al aprobar la Convención sobre Nacionalidad de la Mujer.
- Convención sobre la Nacionalidad de la Mujer Casada.
- Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo.
- Retiro de la Declaración Interpretativa a Favor de las Personas con Discapacidad, formulada por el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos al depositar su instrumento de ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Enmienda al párrafo 2 del artículo 43 de la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Participación de Niños en los Conflictos Armados.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de los Niños en la Pornografía.
- Retiro de la Declaración Interpretativa formulada por el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos al depositar su instrumento de ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Participación de Niños en los Conflictos Armados.
- Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer.
- Convenio 29 de la Organización Internacional del Trabajo relativo al Trabajo Forzoso u Obligatorio (1930).
- Convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo relativo a la Igualdad de Remuneración entre la Mano de Obra Masculina y la Mano de Obra Femenina por un Trabajo de Igual Valor (1951).
- Convenio 105 de la Organización Internacional del Trabajo relativo a la Abolición del Trabajo Forzoso (1957).
- Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación (1958).
- Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas (1983).
- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes (1989).
- Convenio 182 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación (1999).
- Convenio para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución Ajena y Protocolo Final.
- Convenio sobre Asilo Diplomático.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Retiro Parcial de la Reserva que el Gobierno de México formuló al artículo 25, inciso B) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Destinado a Abolir la Pena de Muerte.

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley General de Víctimas.
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Extinción de Dominio.
- Ley Federal contra la Delincuencia Organizada.
- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

Objetivos

General

El objetivo del presente Protocolo es brindarle al asesor jurídico federal una herramienta con la cual pueda desarrollar cada una de las diversas actividades que tiene dentro del procedimiento penal acusatorio para garantizar los derechos de la víctima, en especial el derecho a la protección, a la verdad, a la justicia y a la reparación integral, asegurando la objetividad de la investigación y el debido proceso.

Específicos

- Señalar las actuaciones que deberá realizar el asesor jurídico federal para garantizar los derechos de las víctimas en el proceso penal acusatorio.
- Desarrollar los roles del asesor jurídico federal dentro del proceso.
- Señalar los mecanismos y procedimientos en que auxilia el asesor jurídico federal a la víctima.

Rol es del asesor jurídico federal en el procedimiento penal acusatorio

El asesor jurídico federal de la víctima, como una de las partes en el procedimiento penal acusatorio (artículo 105, fracción II del Código Nacional de Procedimientos Penales), se encuentra revestido de diversas atribuciones (artículo 169, Ley General de Víctimas), mismas que se traducen en actos y actividades que debe desarrollar a lo largo del mismo con la finalidad de salvaguardar los derechos de la víctima.

El objetivo de la intervención del asesor jurídico federal es hacer efectivos cada uno de los derechos y garantías de la víctima, en especial los derechos a la protección, a la verdad, a la justicia y a la reparación integral, y vigilar el debido proceso, asegurando la objetividad de la investigación.

En ese sentido, se presentan de manera general algunos aspectos que debe cubrir el asesor jurídico federal.

Generalidades del asesor jurídico

- La designación del asesor jurídico se puede dar en cualquier etapa del procedimiento (artículo 110 del CNPP, primer párrafo).
- El asesor jurídico requiere acreditar su profesión mediante cédula profesional de abogado o licenciado en derecho (artículo 110 del CNPP, primer párrafo).

Atribuciones del asesor jurídico federal

- Informa de sus derechos a la víctima a fin de garantizar el acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral.
- Informa sobre los recursos a los que puede acceder.
- Orienta en materia jurisdiccional y no jurisdiccional.
- Elabora denuncias o querellas.
- Verifica las actuaciones del Ministerio Público.
- Informa sobre las salidas alternas y formas de terminación anticipada.
- Interviene en representación de la víctima en los mecanismos alternativos de solución de controversias, asegurando la reparación del daño y la protección de sus derechos.
- En los casos que sea procedente, suple deficiencias del Ministerio Público.
- Da seguimiento y, en su caso, da trámite a las medidas de protección, providencias precautorias, medidas cautelares, reparación del daño, entre otros.
- Forma parte del proceso.
- Interviene en las diferentes etapas del proceso.
- Auxilia en la protección y goce de los derechos de la víctima en el proceso.
- Elabora medios de impugnación.

Políticas de operación

La Asesoría Jurídica Federal, de manera complementaria a lo establecido en los ordenamientos enumerados en el marco jurídico, dispondrá de mecanismos que abonen a la eficacia en la operatividad de sus atribuciones establecidas en el artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado C.

El Protocolo establece lineamientos para la actuación del asesor jurídico federal dentro del proceso penal acusatorio, debiendo considerarse los protocolos y procedimientos especiales que existan para el caso concreto.

Dichas políticas habrán de ser establecidas a través de documentos operativos, tales como:

- Código de conducta;
- Formatos;
- Manuales operativos;
- Protocolos especiales;
- Convenios de colaboración, y
- Programas de atención.

La realización de estos documentos será programada de conformidad a las necesidades y requerimientos de la Asesoría.

Procedimiento

A continuación, se describe la participación del asesor jurídico federal dentro del proceso penal acusatorio de conformidad a las etapas que lo integran.

Noticia criminal

- Primer respondiente realiza lectura de la cartilla de derechos a la víctima y la remite a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV);
- La asistencia que brinde el asesor jurídico durante todo el proceso se realizará con enfoque diferencial y especializado a grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad o nacionalidad, entre otros;
- El asesor jurídico federal proporcionará asistencia migratoria cuando la víctima tenga nacionalidad extranjera;
- En caso de ser primer respondiente, la CEAV realiza lectura de la Cartilla de Derechos;
- Canaliza al área de primer contacto de la Comisión Ejecutiva para que la víctima reciba atención integral y la designación, en su caso, del asesor jurídico;
- Realiza primera entrevista para conocer la versión de los hechos y recaba información que permita asesorarlo eficientemente;
- Explica a la víctima el Formato Único de Declaración (FUD), así como su contenido y forma de llenado, y
- En caso de extranjeros, personas en tránsito y, en general, en aquellos casos que se presuma que con posterioridad no se pueda recabar el medio probatorio, el asesor jurídico valorará, en su caso, la pertinencia de solicitar al juez de control prueba anticipada.

Denuncia o querrela

- En caso de que la denuncia o querrela no sea presentada por el asesor jurídico federal, el Ministerio Público deberá informar a la Dirección General de la Asesoría Jurídica Federal de la CEAV de la comisión de un hecho presuntamente delictivo;
- El asesor jurídico presenta ante el Ministerio Público las denuncias o querrelas que en cumplimiento de este Protocolo reciban;
- Con la presentación de la denuncia o querrela se realizará, por parte de la víctima, la designación del asesor jurídico por medio de formato firmado, el cual se convierte en parte del procedimiento penal acusatorio y adquiere la facultad para representarlo en el mismo;
- El asesor jurídico hace del conocimiento de la víctima si existen o no mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación y conciliación);
- Informa y asesora a la víctima sobre la existencia de soluciones alternas al procedimiento (acuerdos reparatorios y suspensión condicional del proceso) (artículo 184 del CNPP), remarcando la necesidad de la reparación del daño en cada uno de éstos para su aplicación;
- En los casos que sea procedente, el asesor jurídico federal conducirá y asesorará las gestiones respecto al ejercicio de la acción penal por particulares a favor de la

víctima, de acuerdo con lo establecido en la Constitución y en el Código Nacional de Procedimientos Penales;

- En caso de extranjeros, personas en tránsito y, en general, en aquellos casos que se presume que con posterioridad no se pueda recabar el medio probatorio, el asesor jurídico valorará, en su caso, la pertinencia de solicitar al juez de control prueba anticipada;
- Se hará del conocimiento de la víctima la atribución con la que cuenta el agente del Ministerio Público Federal (AMPF) de determinar la existencia de alguna de las formas de terminación de la investigación (archivo temporal, no ejercicio de la acción penal y criterios de oportunidad) (artículos 253 a 258 del CNPP). Asimismo, se le informará el derecho que tiene de impugnar dicha decisión del AMPF, dentro de los 10 días posteriores a la notificación;
- En caso de impugnar la decisión del AMPF respecto a la terminación de la investigación, el asesor jurídico federal apoyará a la víctima en la realización y presentación de la misma y asistirá a la audiencia en la que el juez de control resuelve al respecto, y
- Comenzará a desarrollar la Teoría del Caso.

Etapas de investigación. Control de detención

- Explica a la víctima el alcance y trascendencia de los exámenes periciales a los que podrá someterse dependiendo de la naturaleza del caso y asesorará a la víctima en todo momento. Acuerdo de Inicio;
- Informa a la víctima sobre la procedencia de la detención;
- Solicita las medidas de protección al Ministerio Público en los casos que sea necesario o, en su caso, las medidas cautelares y/o providencias precautorias al juez de control;
- Solicita las providencias precautorias para la restitución de los derechos de la víctima al juez de control;
- Revisa que las actuaciones de investigación se realicen conforme a los protocolos específicos de cada delito;
- Informa y asesora a la víctima sobre las salidas alternas y sobre los criterios de oportunidad y formas anticipadas de terminación del proceso (ver protocolos específicos);
- Evita diligencias revictimizantes y procede en los ámbitos de competencia;
- Informa, asesora y, en su caso, impugna los sobreseimientos dictados por el Ministerio Público;
- Dará seguimiento a las medidas de protección ordenadas por la autoridad, y
- Presenta escrito sobre control de omisiones del Ministerio Público ante el juez de control.

Audiencia inicial (formulación de imputación)

- Informa a la víctima sobre sus derechos antes de la audiencia;
- Por manifestación de la víctima realiza la acreditación del asesor jurídico dentro de la audiencia;
- Informa a la víctima sobre la trascendencia de la formulación de la imputación;
- Informa y explica a la víctima el desarrollo de la audiencia;

- Informa a la víctima sobre el derecho del imputado a declarar o no;
- Si el imputado declara con relación a los hechos que se le imputan, el asesor jurídico puede formularle preguntas al respecto (artículo 309 del CNPP), y
- En coordinación con el Ministerio Público interviene y replica en el orden que lo autorice el órgano jurisdiccional.

Vinculación a proceso

- Informa a la víctima del derecho del imputado a decidir si se acoge al plazo constitucional de 72 horas o si solicita y se le concede una ampliación hasta por 144 horas (audiencia de vinculación a proceso);
- Orienta a la víctima sobre la solicitud de vinculación a proceso que hace el Ministerio Público y sobre la oportunidad de la defensa para que conteste la solicitud;
- De resultar favorable para los intereses de la víctima, solicita la reclasificación del delito;
- Informa, asesora y, en su caso, impugna ante el juez de control los sobreseimientos solicitados por el Ministerio Público (artículo 330 del CNPP);
- Orienta e interviene en favor de la víctima para los efectos de la determinación judicial de las medidas cautelares que la protejan;
- Orienta e interviene en la solicitud del plazo para el cierre de investigación;
- En caso de que el AMPF no declare cerrada la investigación, podrá solicitarle al juez de control que lo aperciba para que la cierre;
- Valora que el plazo de cierre de la investigación complementaria determinado por el juez sea el adecuado y vigila su cumplimiento, y
- En caso de no vinculación a proceso, valora en coordinación con el Ministerio Público interponer el recurso de apelación en favor de la víctima.

Investigación complementaria

- Presenta escrito sobre control de omisiones del Ministerio Público ante el juez de control;
- Verifica ante la autoridad de supervisión de medidas cautelares el cumplimiento de las mismas (de manera permanente a lo largo del proceso);
- En caso de riesgo de la víctima o incumplimiento de las medidas cautelares, solicita al juez de control la imposición de nuevas medidas o el cumplimiento de las ya ordenadas;
- Orienta y asesora a la víctima sobre las salidas alternas y sobre los criterios de oportunidad y formas anticipadas de terminación del proceso;
- Recaba y pone a disposición del Ministerio Público, en forma oportuna y efectiva, los elementos probatorios para la formulación de la acusación. En caso de no ser aceptados y desahogados, acude al juez de control para revisión de eventual omisión por parte del Ministerio Público, y
- Continúa en el seguimiento del cumplimiento a las medidas cautelares ordenadas por la autoridad.

Etapa intermedia. Fase escrita

- Orienta y asesora a la víctima sobre la notificación del escrito de acusación que formuló el Ministerio Público;
- Informa a la víctima que, una vez notificada del escrito de acusación del AMPF, cuenta con tres días para:
 - Constituirse como coadyuvante en el proceso;
 - Señalar los vicios formales de la acusación, ofrecer medios de prueba para complementar los del AMPF y solicitar la reparación del daño (artículo 338 del CNPP);
 - Ofrecer los medios de prueba que estime necesarios para complementar la acusación del Ministerio Público, y
 - Solicitar el pago de la reparación del daño y cuantificar su monto.
- Respecto a la acusación formulada por el Ministerio Público, el asesor jurídico federal apercibirá a la víctima de la existencia de vicios formales, en los casos que sea necesario, dentro del plazo establecido por la Ley;
- Asesora a la víctima de la existencia de otros medios probatorios que se estimen necesarios para complementar la acusación del Ministerio Público;
- Auxilia en el ofrecimiento y admisión de medios de prueba;
- En coordinación con el Ministerio Público supervisa la depuración de los hechos controvertidos que serán materia de juicio;
- Cuando sean varias víctimas y éstas decidan coadyuvar, darles a conocer la posibilidad de nombrar un representante común, siempre y cuando no existan conflictos de intereses entre ellas (artículo 339 del CNPP), y
- Recibe la notificación y acompaña a la víctima en la audiencia intermedia.

Etapa intermedia. Fase oral

- Acompaña a la víctima a la audiencia intermedia;
- Orienta, asesora e interviene en favor de la víctima en la audiencia intermedia;
- Interviene y replica la inclusión de pruebas en el orden que lo autorice el órgano jurisdiccional;
- En su caso, señala al órgano jurisdiccional la existencia de acuerdos probatorios;
- Asesora a la víctima sobre la pertinencia de oponerse a determinados acuerdos probatorios (artículo 345 del CNPP);
- De estimarlo pertinente, realiza una exposición resumida de la acusación en representación de la víctima;
- Deduce en favor de la víctima las incidencias que considere presentar o responder a las presentadas y, en su caso, presentar los medios de impugnación procedentes;
- Señala los vicios formales que deban ser subsanados de la acusación del Ministerio Público;
- En su caso, subsana los vicios formales de la acusación coadyuvante;
- Participa en favor de la víctima en el debate sobre la admisión de las pruebas del Ministerio Público, de la víctima y del acusado;
- Asesora a la víctima sobre la posibilidad de interponer recurso sobre la exclusión de pruebas, y

- Al finalizar la etapa intermedia, informa a la víctima sobre el contenido de la resolución que constituye el auto de apertura a juicio oral, dictado por el juez de control, así como las implicaciones que tiene.

Etapa de juicio oral

- Informa a la víctima sobre el desarrollo de la audiencia de juicio oral, así como de su participación al testificar en la misma;
- Prepara el alegato de apertura y el de clausura;
- Prepara el interrogatorio con los testigos y peritos propuestos por la parte acusadora, así como los contrainterrogatorios;
- El asesor jurídico expone el alegato de apertura para señalar las pretensiones de la víctima y los medios probatorios con los que demostrará la culpabilidad del acusado;
- Participa en el desahogo de los medios probatorios a través de la formulación del interrogatorio o contrainterrogatorio respectivo;
- Expone los alegatos de clausura, para sostener que queda demostrada la culpabilidad del acusado;
- Asiste a la lectura del fallo;
- En caso de fallo condenatorio, asistirá a la víctima en la audiencia de individualización de las sanciones y reparación del daño para:
 - Exponer los alegatos de apertura con relación a las pretensiones de la víctima;
 - Desahogar los medios de prueba;
 - Interrogar y contrainterrogar a los órganos probatorios que desahoguen las partes, y
 - Formular alegatos de clausura.
- Revisa, junto con la víctima, la legalidad de la sentencia y, en su caso, interpone recurso de apelación.

Apelación

- Asesora para interponer el recurso contra las resoluciones contrarias a los intereses de la víctima, dentro del plazo establecido por la Ley, expresando, en el mismo acto, los agravios procedentes o, en su caso, adherirse al formulado por la representación social, y
- Da seguimiento del recurso ante el tribunal de alzada y, de ser el caso, expone alegatos aclaratorios sobre los agravios manifestados en la audiencia respectiva.

Resolución del recurso

- Revisa junto con la víctima, la legalidad de la sentencia que confirma, modifica o revoca la resolución impugnada:
 - En caso de que el imputado promueva amparo, asesora a la víctima sobre la posibilidad de promover y elaborar un amparo adhesivo, y
 - En caso de no ser favorable, se asesorará a la víctima para interponer juicio de amparo.

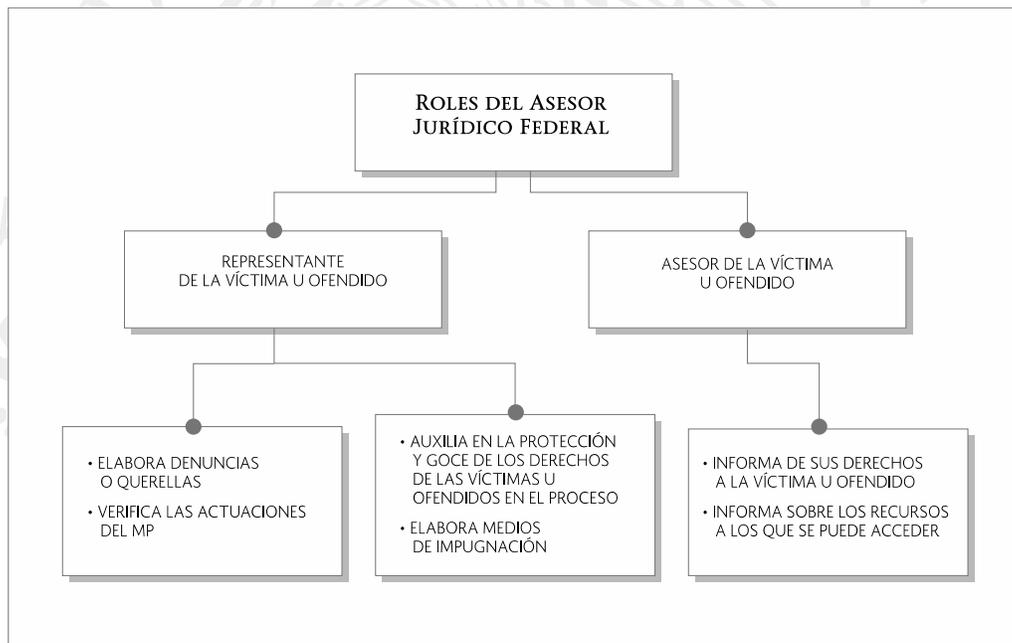
Juicio de amparo directo

- Formula y presenta amparo directo o amparo adhesivo en favor de la víctima por conducto de la autoridad responsable (artículo 176, Ley de Amparo);
- Verifica la correcta integración de la *litis*, a fin de revisar que se corra traslado a las partes con los escritos, para que éstas den contestación a los mismos;
- Espera dictado de la sentencia y la hace del conocimiento de la víctima;
- Verifica que se envíe a la sala correspondiente a fin de que se dicte la sentencia que cumplimente la ejecutoria de amparo.

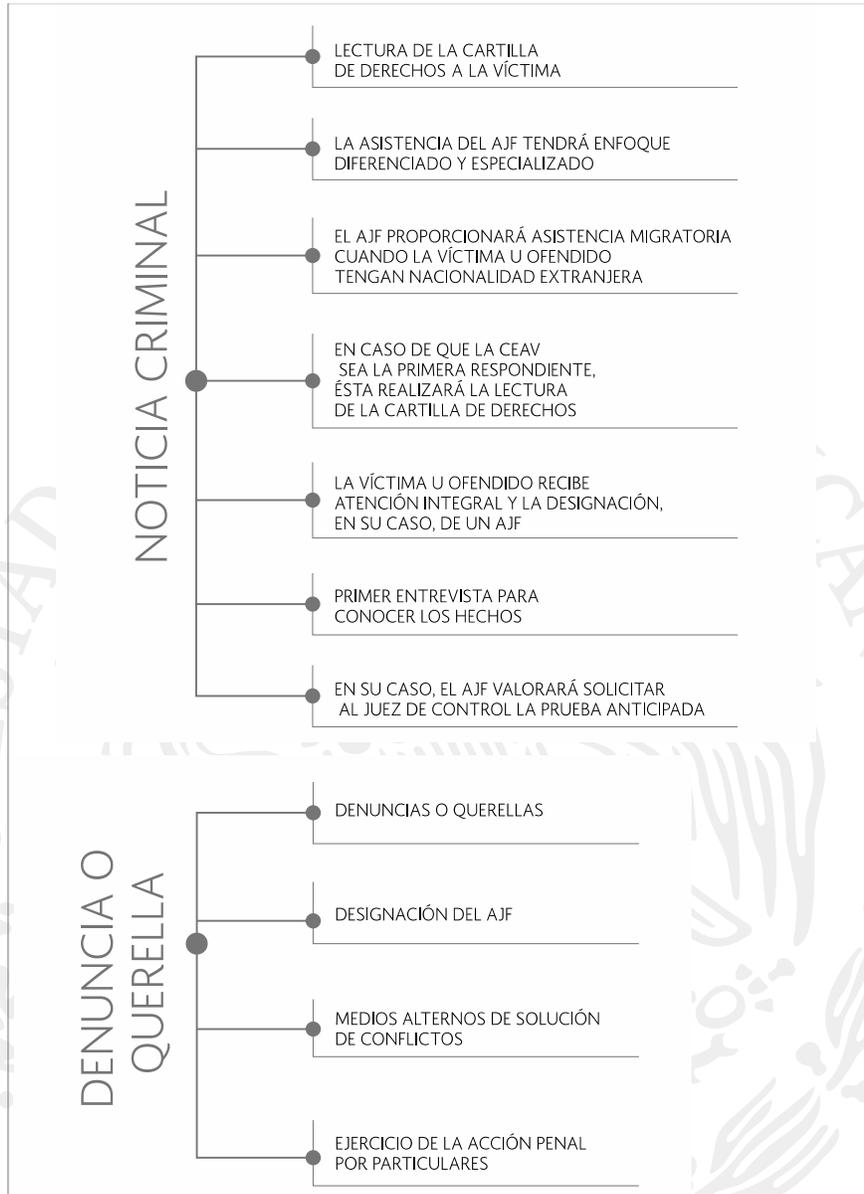
Mapeo

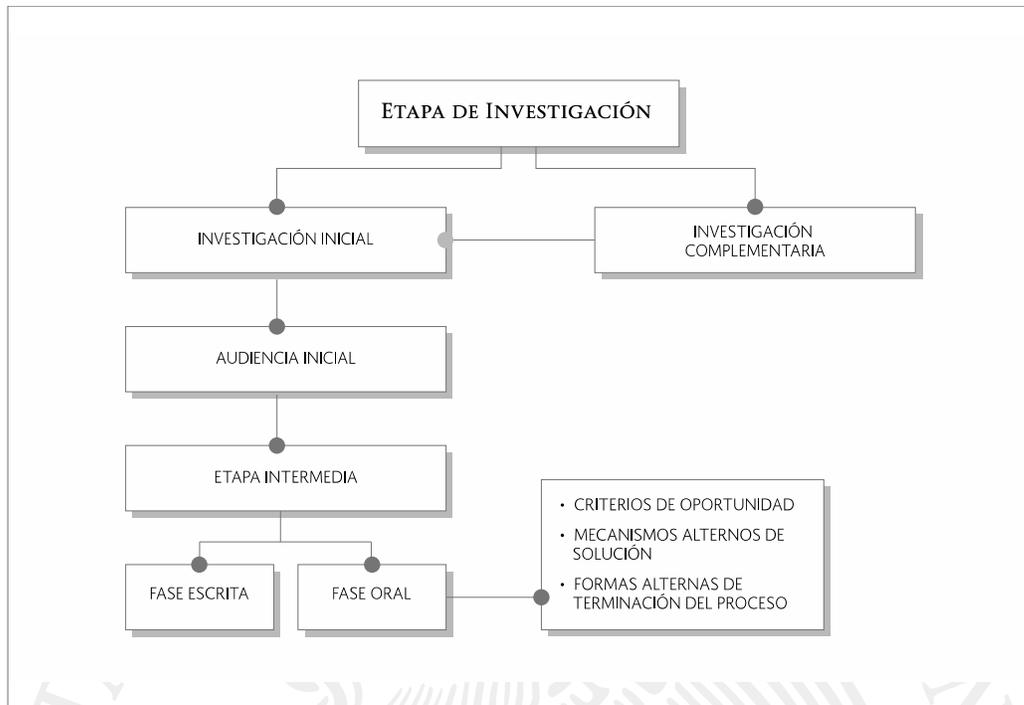
Asesoría Jurídica Federal de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)

Roles del asesor jurídico federal en el procedimiento penal acusatorio



Participación del asesor jurídico federal dentro del proceso penal acusatorio





Puntos críticos

Situaciones que impiden al asesor jurídico federal el correcto cumplimiento de sus atribuciones:

- Falta de capacitación para asesores;
- Asesor como víctima potencial;
- Falta de espacios para la atención a víctimas;
- Asesoría sujeta a multas por falta de comparecencia a audiencias;
- Falta de asesores jurídicos;
- Dificultades en la coadyuvancia con el Ministerio Público, y
- Cambio de asesor por parte de la víctima.

Elementos mínimos para la operación del asesor jurídico federal

Condiciones básicas de operación y desarrollo de las funciones del asesor jurídico federal:

Recursos Humanos

- Disponibilidad de asesores;
- Personal de apoyo para el asesor jurídico federal;
- Capacitación a asesores, y
- Disponibilidad o contratación de peritos especializados.

Recursos Materiales

- Hospedaje (para asesoría foránea);

- Transporte para asesores jurídicos, y
- Oficina con equipo de cómputo con acceso a internet e impresora.

Formatos y procedimientos

1. Primera entrevista, incluyendo los derechos que tenga la víctima;
2. Turno de primera atención;
3. Cartilla de derechos (enfoque diferencial y especializado);
4. Acuerdo del Pleno de la CEAV que establece los procedimientos para el traslado de víctimas;
5. Enfoque diferencial y especializado para la atención a grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad o nacionalidad, entre otras.
6. Denuncia;
7. Querrela;
8. Diagnóstico de riesgo;
9. Oficio de designación de asesores jurídicos;
10. Entrevista de testigos y peritos;
11. Preparación pericial;
12. Planilla de Teoría del Caso;
13. Formato Único de Declaración (FUD);
14. Solicitud de desahogo de pruebas en la investigación;
15. Solicitud de control de omisiones del Ministerio Público;
16. Impugnaciones contra determinaciones del Ministerio Público;
17. Solicitud de medidas de protección;
18. Solicitud de medidas cautelares;
19. Apelaciones;
20. Amparo, y
21. Solicitud de ajustes razonables al procedimiento para personas con discapacidad.

Glosario

Acusado: Persona que dentro del proceso penal o de forma posterior al dictado del auto de vinculación a proceso, se le plantea la acusación en su contra por parte del Ministerio Público.

Acuerdos probatorios: Convenios de carácter procesal generados por las partes en la audiencia intermedia a razón de los que se determinan tener por válido y debidamente acreditado para la audiencia de debate de juicio oral. Dichos acuerdos probatorios deberán ser admitidos por el juez de control.

Asesor jurídico: El profesional del derecho que asesora y asiste a las víctimas en todo acto o procedimiento ante la autoridad.

Audiencia inicial: En este momento procesal, se informarán al imputado sus derechos constitucionales y legales si no se le hubiese informado de los mismos con anterioridad, se realizará el control de legalidad de la detención si correspondiere, se formulará la imputación, se dará la oportunidad de declarar al imputado, se resolverá sobre las

solicitudes de vinculación a proceso y medidas cautelares y se definirá el plazo para el cierre de la investigación.

Audiencia intermedia: En este momento procesal, el Ministerio Público realizará una exposición resumida de su acusación, seguida de las exposiciones de la víctima y el acusado por sí o por conducto de su defensor; acto seguido las partes podrán deducir cualquier incidencia que consideren relevante presentar.

Asimismo, la defensa promoverá las excepciones que procedan conforme a lo que se establece en el Código. Desahogados los puntos anteriores, y posterior al establecimiento en su caso de acuerdos probatorios, el juez se cerciorará de que se ha cumplido con el descubrimiento probatorio a cargo de las partes y, en caso de controversia, abrirá un debate entre las mismas y resolverá lo procedente.

Si es el caso que el Ministerio Público o la víctima ocultaron una prueba favorable a la defensa, el juez en el caso del Ministerio Público procederá a dar vista a su superior para los efectos conducentes. De igual forma, impondrá una corrección disciplinaria a la víctima.

Cartilla de derechos: Es el documento que contiene los derechos de la víctima en el proceso penal acusatorio.

Criterios de oportunidad: Constituyen una solución alterna al procedimiento, que tendrá como efecto la suspensión de la acción penal a fin de buscar la reparación, la restitución o el resarcimiento del daño o los perjuicios ocasionados por el delito.

Dato de prueba: Es la referencia al contenido de un determinado medio de convicción aún no desahogado ante el órgano jurisdiccional, que se advierta idóneo y pertinente para establecer razonablemente la existencia de un hecho delictivo y la probable participación del imputado.

Delito: Acto u omisión que sancionan las leyes penales.

Ejercicio de la acción penal: Es el punto de partida del proceso judicial a cargo del Ministerio Público federal.

Enfoque diferencial y especializado: La Ley General de Víctimas establece este principio y reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Las autoridades que deban aplicar esta Ley ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento, se reconocerá el interés superior de las niñas, niños y los adolescentes.

Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

Enfoque transformador: La Ley General de Víctimas establece este principio y señala las autoridades que deban aplicar la presente Ley, las cuales realizarán en el ámbito de sus respectivas competencias, los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las

víctimas contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.

Imputado: Nombre genérico que se otorga a toda persona contra la cual existe un proceso penal, se denomina así a la persona a la cual ya le fue formulada una imputación en su contra, pero que aún no se le plantea acusación, ya que al momento de realizar ésta, su estatus procesal cambiaría de imputado hacia a la figura de acusado.

Juicio oral: Es la audiencia pública en la que se realiza la práctica de pruebas.

Mecanismos alternativos de solución de controversias: Todo procedimiento no jurisdiccional al cual pueden recurrir las partes en búsqueda de una solución acordada para poner fin a su controversia, mediante la utilización de técnicas o de instrumentos específicos aplicados por especialistas.

Medidas cautelares: Obligaciones de carácter procesal que son interpuestas, por lo general, a los imputados por parte del juez de control o de garantías.

Medios o elementos de prueba: Son toda fuente de información que permite reconstruir los hechos, respetando las formalidades procedimentales previstas para cada uno de ellos.

Noticia criminal: Es el conocimiento o información sobre la comisión de una conducta punible obtenida por la policía judicial o Fiscalía, puede conocerse de oficio o mediante denuncia o querrela.

Primer respondiente: Es la primera autoridad con la que tiene contacto la víctima inmediatamente después de la comisión de un hecho presuntamente delictivo.

Procedimiento abreviado: Esta figura jurídica es aplicable una vez iniciado el proceso penal, siempre y cuando el imputado reconozca ante la autoridad judicial, voluntariamente y con conocimiento de las consecuencias de su participación en el delito y existan los medios de convicción suficientes para corroborar la imputación; su efecto es decretar la terminación anticipada en los supuestos y bajo las modalidades que determine la ley.

Providencias precautorias: Son actos procesales que pretenden mantener las condiciones suficientes para garantizar la reparación del daño.

Prueba: Es todo conocimiento cierto o probable sobre un hecho, que ingresando al proceso como medio de prueba en una audiencia y desahogada bajo los principios de inmediación y contradicción, sirve al Tribunal de enjuiciamiento como elemento de juicio para llegar a una conclusión cierta sobre los hechos materia de la acusación.

Reparación del daño: Es el derecho de la víctima a ser reparada de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que ha sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que le ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que ha sufrido, comprendiendo mediadas de restitución, de rehabilitación, de compensación, de satisfacción y de medidas de no repetición.

Sistema acusatorio: El proceso penal acusatorio y oral tiene por objeto el esclarecimiento de los hechos, proteger al inocente, que el responsable no quede impune, así como la reparación del daño causado por el hecho criminal.

Teoría del Caso: Es el planteamiento que las partes hacen sobre los hechos penalmente relevantes, las pruebas que los sustentan y los fundamentos jurídicos que lo apoyan.

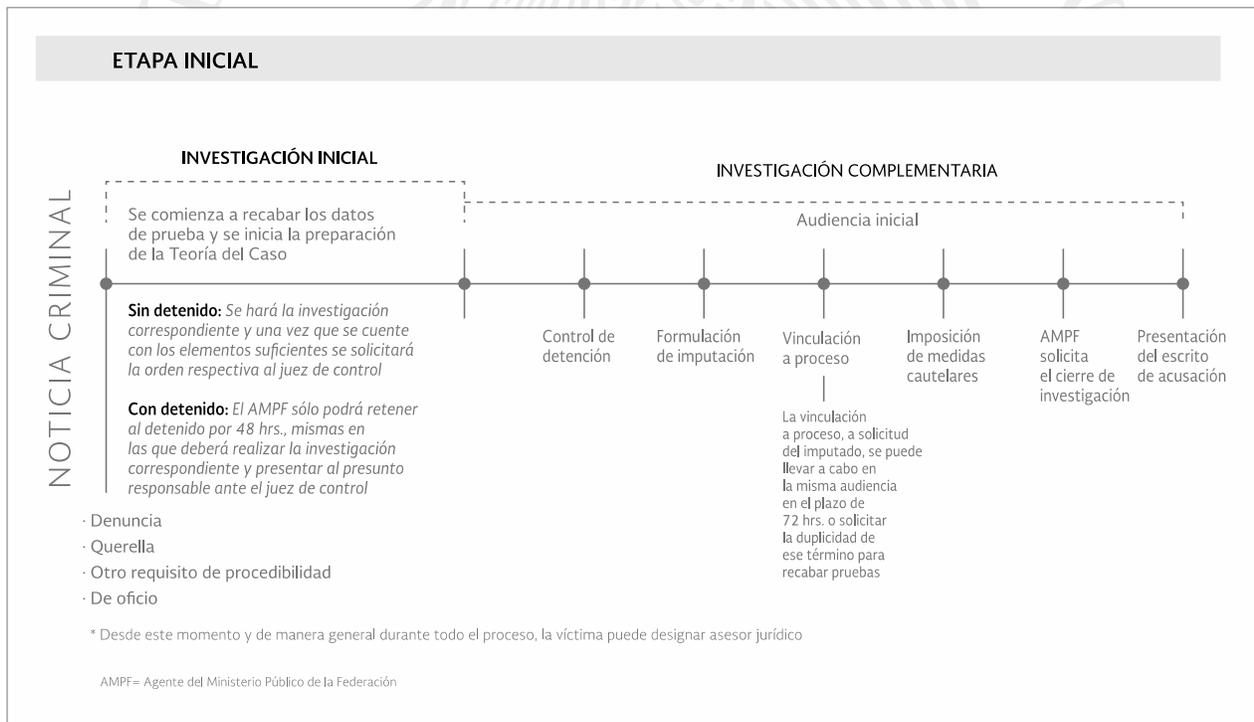
Víctima: Persona física que directa o indirectamente ha sufrido un daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.

Victimización secundaria: Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de las y los servidores públicos.

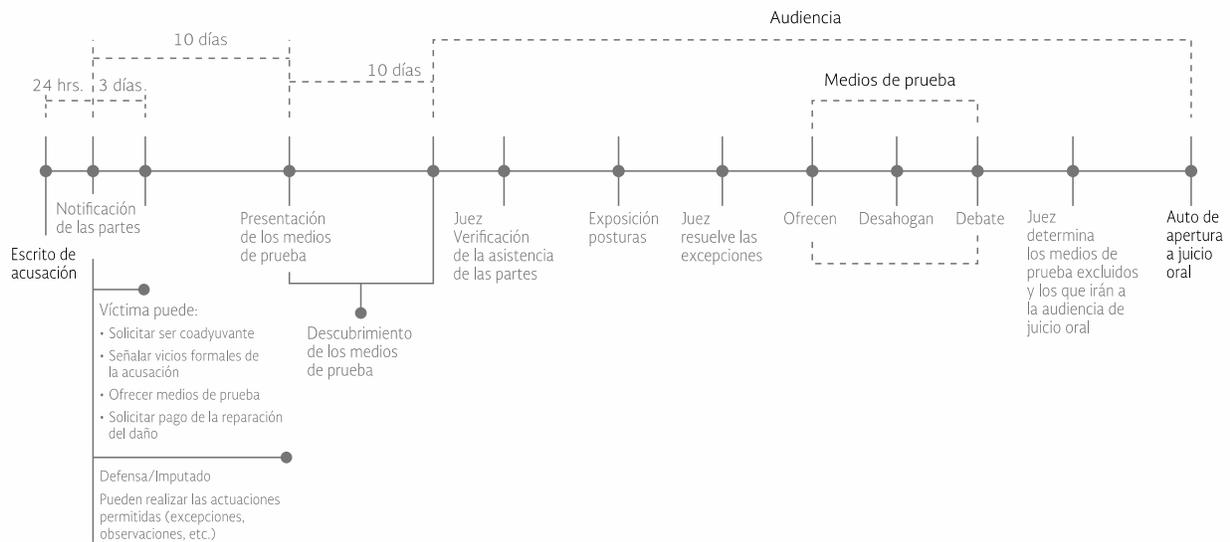
Vinculación a proceso: Es el auto en el cual el juez de control resolverá si vincula o no a proceso a la persona imputada por el Ministerio Público y, con ello, el juzgador controla la legalidad de la investigación.

Violación de derechos humanos: Todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, cuando el agente sea servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas. También se considera violación de derechos humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente, por un servidor público, o cuando actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público.

Anexos del Protocolo de la Asesoría Jurídica Federal

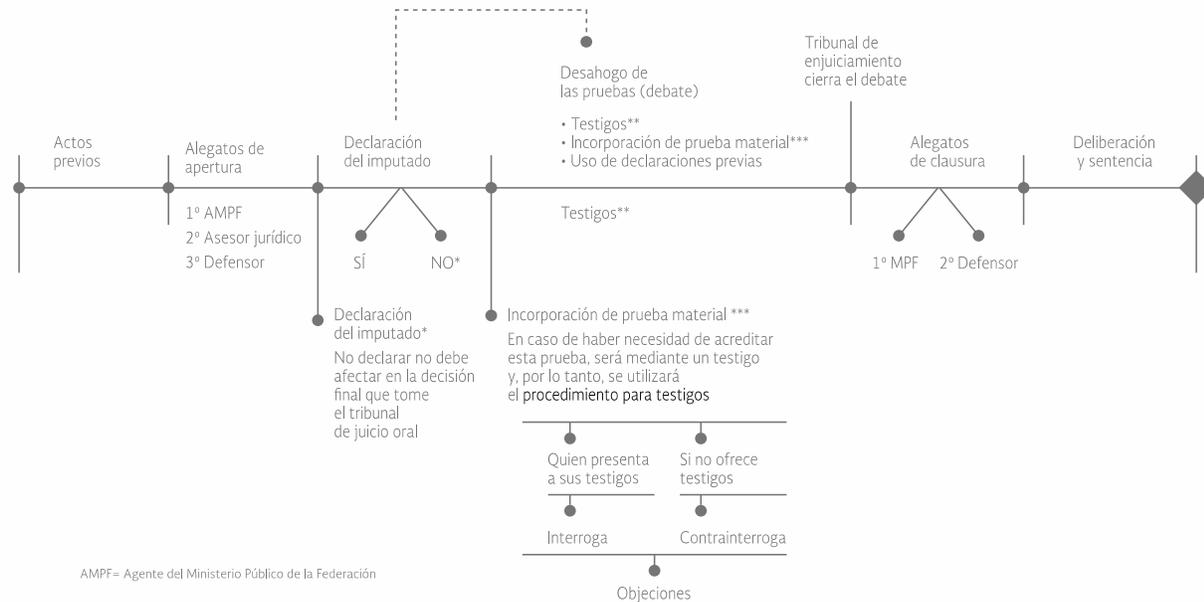


ETAPA INTERMEDIA



AMPF= Agente del Ministerio Público de la Federación

ETAPA DE JUICIO ORAL



AMPF= Agente del Ministerio Público de la Federación

- INSTITUCIONES PARTICIPANTES -

Instituto Nacional de Ciencias Penales, **INACIPE**

Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal, **SETEC**

Así lo aprobó el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en la quincuagésima séptima sesión ordinaria 2014, celebrada el 4 de noviembre de 2014.- El comisionado presidente Sergio Jaime Rochín del Rincón.- Firma.- La comisionada Susana Thalía Pedroza de la Llave y el comisionado Carlos Ríos Espinosa.- Firmas.- La secretaria técnica del Pleno Alejandra Soto Alfonso, quien da fe de la presentación y votación del documento por unanimidad de los presentes.- Firma.



ANEXO IV

PROTOCOLO DE EMERGENCIA O AYUDA INMEDIATA DE LAS ÁREAS DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGÍA, DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN INMEDIATA Y PRIMER CONTACTO (UAIPC)

Introducción

El presente documento tiene por objeto establecer las acciones y procedimientos que la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto realizará para atender y otorgar las medidas de emergencia o ayuda inmediata que requieren las víctimas directas, indirectas y potenciales conforme a las atribuciones establecidas en la Ley General de Víctimas y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

Ley General de Víctimas

De acuerdo a su capítulo II, artículo 8, emitido en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013:

Las víctimas recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar la satisfacción de sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras, a partir del momento de la comisión del delito o de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de derechos. Las medidas de ayuda provisional se brindarán garantizando siempre un enfoque transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata.

Las víctimas de delitos o de violaciones de derechos contra la libertad y la integridad, recibirán ayuda médica y psicológica especializada de emergencia en los términos de la presente Ley.

Los servidores públicos deberán brindar información clara, precisa y accesible a las víctimas y sus familiares, sobre cada una de las garantías, mecanismos y procedimientos que permiten el acceso oportuno, rápido y efectivo a las medidas de ayuda contempladas en la presente Ley.

Las medidas de ayuda, asistencia, atención y demás establecidas en los Títulos Segundo, Tercero, Cuarto y Quinto de esta Ley, se brindarán exclusivamente por las instituciones públicas de los gobiernos Federal, de las entidades federativas y municipios, a través de los programas, mecanismos y servicios con que cuenten, salvo en los casos urgentes o de extrema necesidad en los que se podrá recurrir a instituciones privadas.¹²⁹

Reglamento de la Ley General de Víctimas

De acuerdo al Diario Oficial publicado el 28 de noviembre de 2014, el artículo 8 de este ordenamiento refiere que “El Modelo Integral de Atención a Víctimas incluirá un

¹²⁹ Artículo 8, capítulo II de la Ley General de Víctimas, México, 2013.

protocolo en el que se establecerá el procedimiento para solicitar y otorgar las medidas de **emergencia o de ayuda inmediata**¹³⁰.

A efecto de brindar de manera oportuna dichas medidas, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a través de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto, podrá auxiliarse de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de la Procuraduría General de la República conforme a sus ámbitos de competencia.

El mismo reglamento establece en su artículo 9 que toda persona que haya sido víctima de delito o de violación a sus derechos humanos puede recibir las medidas de atención, asistencia y protección inmediata, independientemente de la autoridad que haya sido el primer contacto, en tanto se determine su ingreso al Registro Nacional de Víctimas.

Las autoridades de primer contacto recibirán la declaración de la víctima en términos de lo dispuesto por el artículo 107 de la Ley General de Víctimas y, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia, cumplirán los deberes que establece el artículo 120 de la misma.

Objetivo general

Establecer el procedimiento para solicitar y otorgar las medidas de emergencia o de ayuda inmediata a las víctimas de delito y de violación a sus derechos humanos. Estas medidas se deberán otorgar de manera efectiva, rápida y oportuna.

La gravedad del daño sufrido por las víctimas será el eje que determinará prioridad en su asistencia, en la prestación de servicios y en la implementación de acciones dentro de las instituciones encargadas de brindarles atención y tratamiento.

Objetivos específicos

Servir de orientación y guía para actuar de manera eficaz en un primer momento o contacto con las víctimas que directa o indirectamente hayan sufrido daño o menoscabo de sus derechos, producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito, con la finalidad de reconocer y garantizar sus derechos.

La Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto será la responsable de identificar las condiciones específicas de la víctima tomando en cuenta el principio de enfoque diferencial para tomar acciones inmediatas y expeditas, garantizando las medidas de ayuda inmediata así como las de asistencia y atención.

Plan de actuación del personal en la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto en caso de Urgencia

- Se recibe la solicitud de otras instituciones públicas o privadas para la intervención de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, específicamente en las que se requiere la participación de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto (UAIPC) de la CEAV, que está conformada por cuatro áreas de atención: Trabajo Social, Jurídica, Médica y Psicológica.

El responsable será el/la Titular de la UAIPC a través de la Dirección General Adjunta; los Directores de Área coordinarán el equipo y harán el plan de trabajo que será ejecutado por el personal sustantivo de las áreas.

130 Artículo 8, capítulo I del Reglamento de la Ley General de Víctimas, México, 2014.

- En una reunión multidisciplinaria de Directores de área, se considerará el tipo de contingencia (violación a los derechos humanos, conflictos armados, otros delitos) y los factores de la misma:
 - a. Geográfico: se trata de zonas territoriales que se demarcan a partir de determinadas particularidades de la naturaleza.
 - b. Tipo de población afectada
 1. Urbana: aquella donde viven más de 2 500 personas.¹³¹
 2. Rural: su población es de menos de 2 500 habitantes.¹³²
 - c. Creencias religiosas de la población.
 - d. Nivel socioeconómico predominante, representa la capacidad para acceder a un conjunto de bienes y estilo de vida.¹³³

Estos factores ayudarán a determinar la población con mayor índice de vulnerabilidad ante la situación.

- Llevando a cabo la evaluación anterior, se crearán grupos multidisciplinarios con características específicas para atender las emergencias.
- Los directores de Área junto con el equipo multidisciplinario realizarán el perfil de las víctimas del evento para determinar la intervención en la emergencia.
- Se proporcionará transporte y chofer al personal especializado.
- Se brindarán recursos económicos y las herramientas necesarias al personal (formatos, papelería, medicamentos, equipo médico, etc.) a fin de cubrir las necesidades de atención inmediata de las víctimas.
- El personal de la CEAV contará con oficio de Comisión, identificación institucional y se valorará la pertinencia de portar distintivos como gorras, chalecos o logotipos.
- Acudirá al lugar de los hechos o donde se encuentren concentradas las víctimas para atender la emergencia. El servidor público deberá:
 - a. Identificarse con su credencial institucional.
 - b. Explicar el motivo de su presencia.
 - c. Mencionar las atribuciones y facultades de la CEAV.
 - d. Ofrecer los servicios que otorga esta Comisión.
- Observando los factores del entorno se ajustará la intervención y el plan de trabajo, en caso de ser necesario. Si se requiriera, se pedirá apoyo a la misma Comisión Ejecutiva o a otros actores federales (como fuerzas públicas, instituciones de salud o desarrollo social, entre otras).
- Cada área realizará la intervención correspondiente según sus facultades.
- Cuando la emergencia sea de tal índole que las víctimas y el personal se encuentren vulnerables se tomarán medidas en materia de protección, con apoyo en las autoridades del orden Federal, Estatal o Municipal, según lo indica el capítulo VI, artículo 40 de la Ley General de Víctimas.
- Posterior a la emergencia se realizarán reuniones con los Directores para realizar el plan de atención y seguimiento. Tales reuniones se llevarán a cabo con la periodicidad necesaria en respuesta a las necesidades de las víctimas, mientras que en el plan se valorará la posibilidad de adoptar medidas complementarias mediante la coordinación con las instituciones adecuadas, como lo establecen los artículos 13 y 14 del Reglamento de la Ley General de Víctimas.

¹³¹ Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2010.

¹³² Ídem.

¹³³ Instituto de Investigaciones Sociales, S. C., 2009.

- La conclusión del caso se producirá con la autorización del Director de Área y como lo establecen los términos del artículo 65 del Reglamento de la Ley General de Víctimas.

Plan de actuación general de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto con las Víctimas

De acuerdo al capítulo II, artículo 5 de la Ley General de Víctimas, “los mecanismos, medidas y procedimientos establecidos en esta Ley, serán diseñados, implementados y evaluados aplicando los principios siguientes”: Dignidad, buena fe, complementariedad, debida diligencia, enfoque diferencial y especializado, enfoque transformador, gratuidad, igualdad y no discriminación, integralidad, indivisibilidad e interdependencia, máxima protección, mínimo existencial, no criminalización, victimización secundaria, participación conjunta, progresividad y no regresividad, publicidad, rendición de cuentas, transparencia y trato preferente.

Plan de Actuación por Área de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto con las Víctimas

Trabajo Social

Objetivo. De acuerdo con la Ley General de Víctimas, el personal de esta Área determinará la prioridad en su asistencia y atención y analizará los aspectos individuales y sociales que le permitan contar con los elementos necesarios que faciliten las condiciones de asistir correctamente a las víctimas.

Aspectos generales de Trabajo Social

El Área interviene con un alto sentido de responsabilidad, compromiso, eficacia y eficiencia en la atención de problemáticas y necesidades tanto individuales como colectivas, con el propósito de coadyuvar en el mejoramiento de las condiciones de vida de las víctimas directas e indirectas. Promueve acciones propositivas, siempre con el apoyo de diferentes áreas y campos de intervención en búsqueda de un impacto social en los individuos, grupos y comunidades afectadas.

1. De manera periódica actualizará el directorio de instituciones públicas de los tres niveles de gobierno, especializadas, privadas y/o de la sociedad civil para dar la atención correspondiente; asimismo, realizará visitas a las instituciones antes mencionadas con la finalidad de trabajar coordinadamente y garantizar la satisfacción de las necesidades de las víctimas.
2. Realizará los convenios necesarios para garantizar lo establecido en la LGV.
3. Documentará todas las acciones a través de los formatos de gestión F19, seguimiento F20 y tarjetas informativas.
4. Buscará constantemente la adecuación de los procesos en beneficio de las víctimas a través de la obtención de resultados.

La conclusión del servicio de Trabajo Social será cuando:

- Se ha concluido con la atención en los diversos servicios.
- A solicitud de la víctima.

- Exista falta de interés por parte de la víctima. Esto se determina por su inasistencia ya sea a los servicios de la CEAV o a la institución especializada, habiendo dado el debido seguimiento y habiéndosele dado la sensibilización sobre la importancia de continuar con su proceso de atención y la oportunidad que se tiene de obtener ese beneficio.
 - Muerte de la víctima.
- Se llenará el formato F20, donde señala cuál es el motivo de la conclusión de servicios.

Proceso de atención

- * Anexo 1. Insumos para el Protocolo de Emergencia y Flujograma de Trabajo Social
- El personal de Trabajo Social se presentará con su nombre y cargo ofreciendo apoyo; preguntará si requiere notificar a algún familiar la emergencia y si la persona víctima del delito ya cubrió sus necesidades básicas, como alimentación, hidratación, etcétera.
- Notificará que todos los servicios otorgados de la CEAV son gratuitos y que los datos que proporcionará están protegidos en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por lo que no serán difundidos ni dados a conocer sin su consentimiento.
- Se recabarán datos de las víctimas a través del F1, F2 (Anexos 2 y 3) y FUD (ver en <http://www.ceav.gob.mx/wp-content/uploads/2014/03/FUD-Ver-Final.pdf>). De no interesarse la víctima por los servicios de la CEAV, respetar la decisión y de ser posible solicitar firma del F20 (Anexo 4), con la finalidad de respaldar la declinación de los servicios; de no ser así, se asentarán los motivos en una tarjeta informativa.
- De ser procedente, se gestionará vinculación con instituciones públicas, privadas u organizaciones de la sociedad civil; el personal entablará comunicación con la institución que se requiera de conformidad al ámbito de su competencia para que realice las gestiones necesarias, elaborará oficio de vinculación que será signado por el/la Director(a) de Trabajo Social y lo dará a la víctima, a efecto de que lo presente en la institución respectiva o en su caso el profesional realizará personalmente dicho trámite y hará el acompañamiento correspondiente.
- Si el caso lo amerita el personal realizará visita domiciliaria con la finalidad de conocer el entorno familiar y social de las víctimas, cuyo resultado será una impresión diagnóstica que muestre la dinámica familiar, económica y social.
- Se dará seguimiento a la vinculación interna o externa vía telefónica, correo electrónico, visita domiciliaria u otros medios a su alcance, para que el apoyo sea adecuado en tiempo y forma.
- Se atenderán las necesidades prioritarias de carácter asistencial, particularmente tratándose de mujeres, menores de edad, adultos mayores y población indígena, a fin de brindar atención especializada.
 - Niñas, niños y adolescentes. En caso de menores de edad la atención médica deberá practicarse previa autorización y en presencia del padre, la madre, tutor o representante.
 - Mujeres. En caso de mujeres la atención será proporcionada preferentemente por el personal femenino de la UAIPC.
 - Indígenas. En caso de que no comprendan el idioma español, se solicitará apoyo al INALI de un intérprete o traductor certificado de su lengua.

- Personas con discapacidad. La CEAV estará obligada a realizar ajustes razonables de acuerdo a las características, preferencias y solicitudes que realice la persona. Asimismo, las instalaciones en donde se proporcione la atención contarán con el diseño universal para personas con discapacidad, conforme a los parámetros internacionales y reglamentos aplicables.
- En el caso de que la víctima sea una persona con discapacidad auditiva se solicitará la intervención de un intérprete de lengua de señas certificado. En caso de que la víctima sea una persona con discapacidad visual y requiera la información en medio audible o un sistema de Braille, se solicitarán las herramientas y el intérprete que se requiera. En caso de que la víctima tenga una discapacidad intelectual se pondrán a su disposición formatos en lenguaje sencillo para que pueda tomar decisiones libres e informadas sobre el tratamiento que deba ser aplicado.

Psicología

Objetivo. Brindar de manera emergente los primeros auxilios psicológicos, intervenciones en crisis y/o contención emocional para víctimas directas, indirectas y potenciales de delitos y/o actos violentos, en respuesta a una o varias contingencias.

Intervención

- I. Para cada intervención se considerará y analizará el perfil de las víctimas y población predominante así como su grado de vulnerabilidad. En respuesta a esto, el Director del área asignará al personal pertinente.
 - a. Niños/niñas
 - b. Adolescentes
 - c. Adultos
 - d. Personas adultas mayores
 - e. Personas con discapacidad
- II. Independientemente de los escenarios de actuación, el equipo psicológico realizará los siguientes tipos de intervención:
 - a. Primeros auxilios psicológicos. Diseñados para ayudar de manera inmediata a las víctimas a restaurar su equilibrio y adaptación psicosocial. Pueden ser ofrecidos por personal capacitado, especializado o no especializado, el cual entra en contacto con las víctimas en los primeros momentos después del evento traumático.¹³⁴
 - b. Intervención en crisis. Es la entrada inmediata y temporal, pero activa, dentro de un periodo de tensión. Esta puede ser llevada a cabo de forma individual o grupal y se realiza por personal especializado.¹³⁵
 - c. Contención emocional. Mantener las habilidades cognitivas y emocionales buscando un equilibrio para el enfrentamiento momentáneo de la circunstancia.
 - d. Derivación. Se realizará en casos donde las intervenciones mencionadas no cubran la necesidad inmediata de restablecimiento psíquico.

¹³⁴ Organización Panamericana de la Salud, 2002.

¹³⁵ Ídem.

- III. Para lo anterior es necesario que el equipo psicológico cuente con las condiciones óptimas para realizar las intervenciones:
 - a. Condiciones climatológicas. La existencia de factores ambientales que no alteren el adecuado funcionamiento de la intervención.
 - b. Zona geográfica segura. Se refiere a que no esté expuesta a desastres naturales, fauna, vegetación, etc. que ponga en peligro la integridad de los participantes.
 - c. Sin actos delictivos. Remite a zonas seguras, libres del ejercicio de cualquier tipo de delincuencia.
 - d. Libre de enojo colectivo. Alude a evitar o sabotear el trabajo psicoterapéutico que el equipo pueda realizar.
- IV. En caso que las condiciones antes mencionadas (incisos c y d) no sean las adecuadas para salvaguardar la integridad física de las víctimas y psicólogos, se solicitará apoyo a las fuerzas federales correspondientes.
- V. Durante o al término de la comisión el equipo psicológico, a través de su coordinador, entregará reportes de las actividades realizadas. Dichos reportes pueden ser verbales o por escrito, dependiendo de las condiciones de la comisión.

Seguimiento

En caso necesario y de acuerdo al plan de seguimiento, el tratamiento psicoterapéutico se puede llevar a cabo a través de los siguientes tipos de procesos:

Procesos individuales

Objetivo. Lograr el restablecimiento psíquico y emocional de la víctima y su reincorporación a la vida laboral, social, familiar, etc. El terapeuta realiza el acompañamiento para facilitar la elaboración y resignificación de la experiencia traumática.

Características

- Psicoterapia breve.
- Duración de 12 a 16 sesiones (podrá alargarse o reducirse de acuerdo a la valoración del caso que realice el terapeuta).
- La víctima, ya sea directa, indirecta o potencial, deberá firmar el Contrato psicoterapéutico que establece las reglas de la psicoterapia.
- Frecuencia de una vez por semana o más, en caso de ser necesario.
- Duración de la sesión de 45 a 50 minutos.
- Horario de las sesiones establecido entre la persona en situación de víctima usuaria y terapeuta.
- El mismo terapeuta dará seguimiento de principio a fin del tratamiento.
- Al terminar cada sesión el terapeuta deberá integrar un reporte al expediente de la víctima.
- En caso de inasistencia por parte de la víctima por causas de fuerza mayor, ésta deberá dar aviso vía telefónica o de manera personal al terapeuta que dé seguimiento a su caso.

Psicoterapia grupal

Objetivo. Lograr un cambio intrapsíquico relativamente permanente a través de un conjunto de personas que se reúnen de común acuerdo entre terapeuta y personas, y que comparten una serie de normas tendentes a la consecución de un objetivo común.

Características

- Las víctimas en terapia individual pueden integrarse a la terapia grupal.
- Duración de 12 a 14 sesiones (podrá ajustarse en caso necesario).
- Frecuencia de una vez por semana.
- Duración de la sesión de 60 a 90 minutos.
- Horario fijo establecido.
- El mismo terapeuta seguirá el tratamiento de principio a fin, en este caso puede existir un coterapeuta que apoye en el desarrollo de las sesiones.

Intervención con niñas y niños

Objetivo. A través del juego, permitir que los niños y niñas representen su dolencia o problemática actual y lograr así su equilibrio psíquico y emocional.

Características

- Duración de 12 a 14 sesiones (podrá ajustarse en caso necesario).
- El padre de la niña o niño deberá firmar el Contrato psicoterapéutico que establece las reglas de la psicoterapia.
- Frecuencia de una vez por semana o más, en caso de ser necesario.
- Duración de la sesión de 45 a 50 minutos.
- Horario de las sesiones establecido entre terapeuta y persona en situación de víctima usuaria.
- El mismo terapeuta seguirá el tratamiento de principio a fin.
- Al terminar cada sesión el terapeuta deberá integrar un reporte al expediente de la víctima.
- En caso de inasistencia por parte de la víctima, por causas de fuerza mayor, deberá dar aviso vía telefónica o de manera personal al terapeuta que dé seguimiento a su caso.

Se puede mantener una intervención paralela y constante con los adultos a cargo de atender, cuidar y proteger a los niños y niñas en situación de víctimas.

Terapia familiar o de pareja

Objetivo. Promover el cambio de pautas de interacción que contribuyen a perpetuar problemas y generar posibilidades y soluciones compartidas potenciando así el alcance y el impacto de la terapia.

Características

- Se puede llevar de manera paralela con la terapia individual.
- Frecuencia de una vez por semana o más, en caso de ser necesario.
- Duración de la sesión de 45 a 50 minutos.
- Horario de las sesiones establecido entre terapeuta y persona en situación de víctima usuaria.
- El mismo terapeuta seguirá el tratamiento de principio a fin.
- Al terminar cada sesión el terapeuta deberá integrar un reporte al expediente de la familia o la pareja.
- En caso de inasistencia por parte de la familia o pareja por causas de fuerza mayor, alguno de los miembros deberá dar aviso vía telefónica o de manera personal al terapeuta que dé seguimiento a su caso.

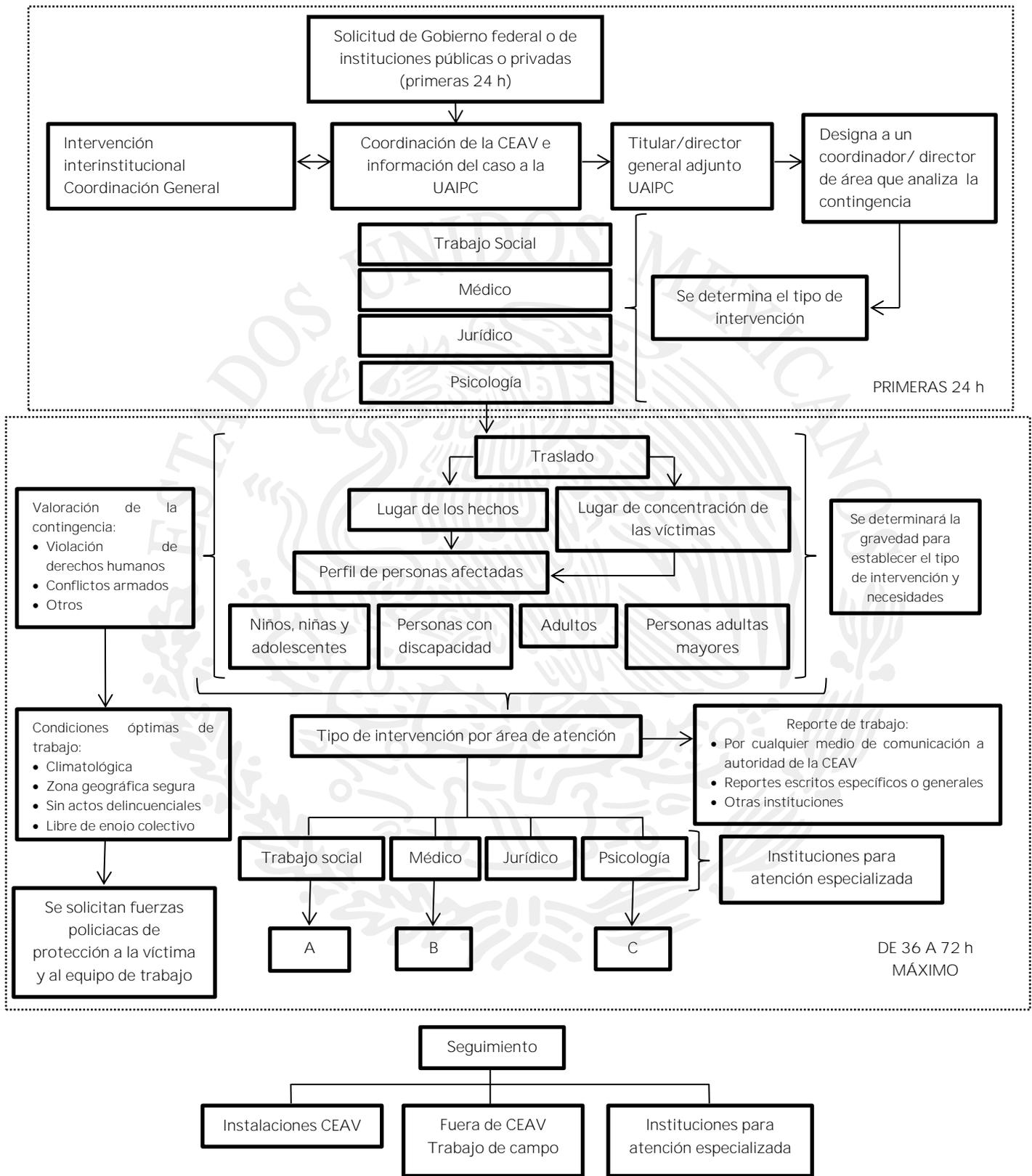
Es importante resaltar que cuando el equipo se desplace fuera de las instalaciones de la CEAV para brindar el seguimiento psicológico en las modalidades mencionadas, es necesario, en favor de la calidad del servicio, contar con un espacio con las siguientes características:

- Espacio cerrado, sin interrupciones. Cuando no sea así, que el espacio abierto sea lo más privado posible y libre de las inclemencias del tiempo.
- Con ventilación adecuada.
- Con un par de sillas lo más cómodas posibles.
- Para brindar la atención en la zona de contingencia se tendrá que contar con una mesa con logotipos (los cuales podrán exhibirse o no, dependiendo de las condiciones de seguridad del lugar) en donde se puedan colocar trípticos y la información general que se proporcionará en el lugar de los hechos.

Anexos del Protocolo de Emergencia o Ayuda Inmediata de las Áreas de Trabajo Social y Psicología de la UAIPC

1. Atención inmediata de urgencia
2. Solicitud de atención (F1)
3. Primer contacto (F2)
4. Conclusión de servicios (F20)

ANEXO 1. Atención Inmediata de Urgencia



ANEXO 2. SOLICITUD DE ATENCIÓN

F1

Fecha de clasificación:

Unidad administrativa: Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto.

Clasificación: Confidencial

Fundamento Legal: Artículos 3, fracción II; 14, fracción I; 18, fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Fecha de desclasificación: No está sujeta a plazos de vencimiento, de conformidad con los artículos 30 y 37 del Reglamento de la Ley antes mencionada.

Rúbrica del titular de la unidad administrativa:

México, D. F., _____ de _____ de 201__.

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS PRESENTE

_____, por derecho propio, solicito se me brinden los servicios gratuitos que otorga la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, autorizándola, en caso de ser necesario, a abrir un expediente con carácter reservado y confidencial.

Asimismo, estoy enterado/a y he sido notificado/a mediante un formato, que mis datos personales serán protegidos con fundamento en los artículos 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 20 y 21 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; que adoptarán las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los mismos para evitar su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado y que sólo en casos necesarios serán transmitidos a otras dependencias oficiales, con el fin de coadyuvar en la atención integral que se brinda al/a la suscrito/a, por lo que **NO AUTORIZO SU TRANSMISIÓN** a personas físicas o morales ajenas a tal coadyuvancia.

ATENTAMENTE

(Firma o huella digital)

Identificación número: _____

ANEXO 3. PRIMER CONTACTO

F2

FOLIO	CEAV/ CAV- DF / / 201_		
HORA DE INICIO	DÍA	MES	AÑO

Fecha de clasificación:

Unidad administrativa: Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto.

Clasificación: Confidencial

Fundamento Legal: Artículos 3, fracción II; 14, fracción I; 18, fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Fecha de desclasificación: No está sujeta a plazos de vencimiento, de conformidad con los artículos 30 y 37 del Reglamento de la Ley antes mencionada.

Rúbrica del titular de la unidad administrativa:

LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA CÉDULA SON DE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y RESERVADO, EL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ÉSTA SERÁ SANCIONADO CONFORME A LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS APLICABLES.

NOMBRE			
VÍCTIMA DIRECTA ()		VÍCTIMA INDIRECTA ()	
EN CASO DE SER VÍCTIMA INDIRECTA, NOMBRE COMPLETO DE LA VÍCTIMA DIRECTA:		VÍCTIMA POTENCIAL ()	
RELACIÓN O PARENTESCO CON LA VÍCTIMA:			
¿FOLIO RELACIONADO CON OTRO?	SÍ () NO ()	ESPECIFIQUE:	

DATOS GENERALES			
SEXO	EDAD	FECHA DE NACIMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO: ESTADO DELEGACIÓN/MPO.
HOMBRE () MUJER ()			
ESCOLARIDAD	OCUPACIÓN	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD
¿ES PERSONA SERVIDORA PÚBLICA?	¿ES PERSONA MIGRANTE?	¿ES PERSONA PERIODISTA?	¿ES PERSONA CON DISCAPACIDAD?
SÍ () NO () En caso afirmativo, indique Institución:	SÍ () NO () En caso afirmativo, nacionalidad:	SÍ () NO () En caso afirmativo, indique medio:	SÍ () NO () En caso afirmativo, tipo:
GRUPO ÉTNICO	RELIGIÓN	PERSONA DESPLAZADA POR VIOLENCIA	LUGAR
		SÍ () NO ()	
¿TRABAJA?	SÍ () NO ()	LUGAR DE TRABAJO:	CARGO:

--	--	--	--	--	--	--	--

ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA



DELITO		LUGAR DE LOS HECHOS	
		ENTIDAD FEDERATIVA	
		MUNICIPIO	
¿Denunció?	SÍ () NO ()	COMPETENCIA	
NÚMERO DE A.P./C.I./A.C./C.P.		FEDERAL () COMÚN ()	

¿CÓMO HA SIDO LA ATENCIÓN RECIBIDA CON LA AUTORIDAD? (MINISTERIO PÚBLICO/JUEZ)	Buena () Regular () Mala () Deficiente ()
	¿Por qué?
¿HA TENIDO ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL CASO?	SÍ () NO ()
¿LE HAN EXPLICADO LOS ALCANCES Y EFECTOS DE LAS DILIGENCIAS?	SÍ () NO ()

ACCIONES (DERIVACIÓN INTERNA)			
() ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL		() ATENCIÓN MÉDICA	
() ATENCIÓN PSICOLÓGICA		() ORIENTACIÓN SOBRE PERSONAS DESAPARECIDAS	
() ATENCIÓN JURÍDICA		() OTRO	
NECESIDADES DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	() ALBERGUE O REFUGIO	() APOYO ECONÓMICO	
	() SERVICIO EDUCATIVO / BECAS	() BOLSA DE TRABAJO	
	() ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA	() OTRO	
	ESPECIFIQUE:		
¿SE HA SENTIDO DISCRIMINADA/O POR ALGUNA AUTORIDAD?	SÍ () NO ()	¿POR QUÉ?	

¿CÓMO SE ENTERÓ DE NUESTROS SERVICIOS?		
POR EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA SÍ () NO ()		En caso afirmativo, anote número de folio para cita:
POR CARTA INVITACIÓN SÍ () NO ()		En caso afirmativo, especifique número:
POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN SÍ () NO ()		En caso afirmativo, especifique:
POR REFERENCIA DE OTRA INSTITUCIÓN SÍ () NO ()		En caso afirmativo, especifique si la institución es <u>pública</u> o <u>privada</u> y si fue derivada con <u>oficio</u> escriba el número, fecha y remitente del mismo:
POR REFERENCIA DE OTRA PERSONA SÍ () NO ()		En caso afirmativo, especifique el nombre de la persona y si es usuaria de nuestros servicios:
OTROS SÍ () NO ()		Especifique:

NOMBRE DEL PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL QUE ATENDIÓ:	FIRMA

ANEXO 4. CONCLUSIÓN DE SERVICIOS

F20

Fecha de clasificación:

Unidad administrativa: Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto.

Clasificación: Confidencial

Fundamento Legal: Artículos 3, fracción II; 14, fracción I; 18, fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Fecha de desclasificación: No está sujeta a plazos de vencimiento, de conformidad con los artículos 30 y 37 del Reglamento de la Ley antes mencionada.

Rúbrica del titular de la unidad administrativa:

México, D.F. a ____ de _____ de 201__.

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS
PRESENTE

FOLIO: _____

El/La que suscribe, _____, y con relación a mi solicitud para que se me proporcionaran los servicios gratuitos que otorga la Comisión Ejecutiva, manifiesto a usted que con esta fecha se dieron por concluidos dichos servicios, habiendo quedado conforme con los mismos, los cuales consistieron en:

- _____ Asistencia médica;
- _____ Asistencia psicológica especializada;
- _____ Orientación y asesoría jurídica;
- _____ Apoyo en la búsqueda de personas desaparecidas;
- _____ Apoyo de trabajo social.

ATENTAMENTE

(Firma o huella digital)

ANEXO V

Protocolo de emergencia o ayuda inmediata del Área Médica

Introducción

El presente documento tiene por objeto establecer las acciones y procedimientos que se realizarán para atender y otorgar las medidas de emergencia o ayuda inmediata que requiera la víctima, conforme a las atribuciones establecidas en la Ley General de Víctimas y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

Ley General de Víctimas

El artículo 26 establece:

Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.

El artículo 8, en particular, señala lo siguiente:

Las víctimas recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar la satisfacción de sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras, a partir del momento de la comisión del delito o de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de derechos. Las medidas de ayuda provisional se brindarán garantizando siempre un enfoque transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata.

Las víctimas de delitos o de violaciones de derechos contra la libertad y la integridad, recibirán ayuda médica y psicológica especializada de emergencia en los términos de la presente Ley.

Los servidores públicos deberán brindar información clara, precisa y accesible a las víctimas y sus familiares, sobre cada una de las garantías, mecanismos y procedimientos que permiten el acceso oportuno, rápido y efectivo a las medidas de ayuda contempladas en la presente Ley.

Las medidas de ayuda, asistencia, atención y demás establecidas en los Títulos Segundo, Tercero, Cuarto y Quinto de esta Ley, se brindarán exclusivamente por las instituciones públicas de los gobiernos federal, de las entidades federativas y municipios, a través de los programas, mecanismos y servicios con que cuenten, salvo en los casos urgentes o de extrema necesidad en los que se podrá recurrir a instituciones privadas.

El artículo 29, por su parte, menciona: **“Las instituciones hospitalarias públicas del Gobierno Federal, de los estados, del Distrito Federal y de los municipios tienen la obligación de dar atención de emergencia de manera inmediata a las víctimas que lo requieran, con independencia de su capacidad socioeconómica o nacionalidad y sin exigir condición previa para su admisión”**.

Reglamento de la Ley General de Víctimas

Su artículo 8 refiere que:

El Modelo Integral de Atención a Víctimas incluirá un protocolo en el que se establecerá el procedimiento para solicitar y otorgar las medidas de emergencia o de ayuda inmediata.

A efecto de brindar de manera oportuna dichas medidas, la Comisión Ejecutiva podrá auxiliarse de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de la Procuraduría General de la República, conforme a sus ámbitos de competencia.

El mismo reglamento establece en el artículo 9 que “toda persona que haya sido víctima de delito o de violación a sus derechos humanos, puede recibir las medidas de atención, asistencia y protección inmediata, independientemente de la autoridad que haya sido el primer contacto, en tanto se determine su ingreso al Registro”.

Objetivo general

Establecer los procesos que se deberán seguir para otorgar de manera efectiva, rápida y oportuna las medidas de emergencia o ayuda inmediata en materia de salud.

Línea de acción

1. Atención médica de primer contacto que comprende las Medidas de emergencia o ayuda inmediata.

1. Atención médica de primer contacto

NÚMERO DE PROCESO	ACCIÓN	NÚMERO DE ANEXO
1	Entrevista multidisciplinaria A. La(s) víctima(s) acude(n) a la CEAV, en donde por primera vez es(son) entrevistada(s) por el equipo multidisciplinario (trabajador social, psicólogo, abogado y médico); de manera conjunta se establece una ruta de atención. B. Referente al tema de salud, el médico ofrecerá los servicios médicos de primer nivel.	I
2	Atención con enfoque diferencial A. Cuando la víctima tenga un manejo deficiente del español, el personal médico solicitará apoyo de un traductor de su confianza. B. En el caso de que la víctima sea una persona con discapacidad auditiva, se solicitará la intervención de un intérprete de lengua de señas certificado. C. En caso de que la víctima sea una persona con discapacidad visual y requiera la información en medio audible o en sistema Braille, se solicitará el intérprete en esta especialidad. D. En caso de mujeres, la atención será proporcionada preferentemente por personal femenino.	II
3	Apertura de historia clínica A. La atención médica será otorgada por el médico de turno, quien mediante el formato F3 elaborará la historia clínica de la víctima y, en caso de atenciones subsecuentes, el médico llenará el formato denominado F3.1. B. La elaboración del expediente clínico deberá integrar lo referente a la atención médica en consulta externa, determinada en el	III IV

	<p>Numeral 6 de la NOM-004-SSA3-2012.</p> <p>C. En caso de menores de edad, la atención médica deberá practicarse previa autorización y en presencia del padre, madre, tutor o representante.</p>	V
4	<p>Diagnóstico y tratamiento</p> <p>Posterior a la historia clínica que se realice se emitirá un diagnóstico que determinará las necesidades médicas y farmacológicas que se requieran.</p> <p>A. El tratamiento farmacológico inicial será proporcionado por la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto, consistirá en medicamentos del cuadro básico.</p> <p>B. En caso de tratamiento farmacológico fuera del cuadro básico, prescrito por personal médico de la UAIPC o de la unidad de salud u hospitalaria a la que fue referida, la víctima o el familiar lo solicitará al CIE mediante el trámite respectivo.</p> <p>C. Los tratamientos médico-quirúrgicos derivados del hecho victimizante serán atendidos conforme a los servicios subrogados que otorga el Sistema de Protección Social en Salud.</p> <p>D. Materiales de osteosíntesis, implantes, prótesis, ortesis y demás insumos necesarios para los procedimientos médico-quirúrgicos que no sean subrogados por el Sistema de Protección Social en Salud serán solicitados al CIE para su consideración.</p> <p>E. Los tratamientos de rehabilitación física serán referidos a las unidades de terapia física y rehabilitación del Sistema DIF y el INR.</p>	
5	<p>Lesiones traumáticas y no traumáticas</p> <p>A. Exploración física. El médico efectuará la exploración y determinará si los signos y síntomas que se presentan, incluido el embarazo, son consecuencia de posibles actos derivados de violencia. Asimismo, la exploración física permite la búsqueda de indicadores de maltrato físico, psicológico, sexual o de abandono como eventos únicos o combinados.</p> <p>B. En caso de menores de 12 años se deberá realizar la detección temprana de maltrato o abuso físico conforme a la guía de práctica clínica CIE-10:T74. El examen físico de la víctima afectada por violencia se registrará en el expediente clínico en forma detallada, con la descripción minuciosa de las lesiones, causas probables que las originaron, los procedimientos y diagnósticos efectuados, así como el tratamiento médico y la orientación que se proporcionó, apegándose a la NOM-046-SSA2-2005.</p> <p>C. En caso de que se detecten lesiones durante la exploración física, se solicitará el apoyo de la dirección de trabajo social y de la asesoría jurídica federal para que la víctima sea enviada a la agencia del ministerio público para el examen médico legista.</p> <p>D. En caso de violación no se realizará exploración hasta que la víctima sea valorada por medicina legal.</p> <p>E. En los casos de personas en situación de víctimas usuarias con signos y síntomas de violación, se le informará de los riesgos de Enfermedades de Transmisión Sexual y VIH/SIDA, para lo cual se le recomendará realizar el diagnóstico de la infección por VIH mediante métodos indirectos determinando la presencia de anticuerpos anti-VIH por inmunoanálisis enzimático EIA (antes ELISA) o mediante pruebas rápidas.</p>	<p>VI</p> <p>VII</p> <p>VIII</p>

6	<p>Atención médica especializada</p> <p>A. Posterior a la valoración médica de primer contacto y en caso de que la patología del paciente amerite atención médica especializada, se notificará a la Dirección Médica para efectuar de manera ágil la referencia a la unidad médica que tenga los recursos para la resolución de la patología específica.</p> <p>B. Si la víctima no es beneficiaria de un sistema de seguridad social, se le orientará para realizar el trámite de afiliación al Sistema de Protección Social en Salud, acorde al Modelo de Atención Integral en Salud.</p> <p>C. Si la víctima es derechohabiente de algún esquema de seguridad social se referirá a la unidad médica respectiva.</p>	
7	<p>Ingreso hospitalario</p> <p>A. En caso de urgencia, el paciente será referido a la unidad hospitalaria de segundo o tercer nivel con mayor poder resolutivo, solicitando para ello el apoyo de una ambulancia para su traslado y requisitado el formato de Carta de Consentimiento Informado, que deberá tener firma de la víctima y/o familiar responsable.</p> <p>B. La hospitalización o internamiento de la víctima con padecimientos mentales en establecimientos destinados para tal efecto se ajustará a un diagnóstico médico apoyado por el área de psicología y, si el caso lo requiere, se solicitará la interconsulta con la especialidad de psiquiatría.</p> <p>C. En caso de urgencia médica se brindarán primeros auxilios y se trasladará al paciente a una institución hospitalaria, para lo cual la dirección médica de la UAIPC o, en su caso, el médico adscrito a la Delegación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, efectuará la gestión de referencia de forma oportuna. De acuerdo a la urgencia el personal médico de turno aplicará las técnicas y tratamientos necesarios para estabilizar a la víctima hasta su traslado e ingreso hospitalario.</p> <p>D. El acompañamiento de la víctima se realizará sólo en los casos de urgencia; el personal médico podrá realizar el acompañamiento a las instituciones médicas de especialidad con la finalidad de verificar que la persona en situación de víctima usuaria sea atendida oportunamente. Posterior a su ingreso, la dirección médica dará seguimiento a su caso hasta el egreso hospitalario.</p> <p>E. Si la patología del paciente lo amerita, se proporcionará seguimiento para verificar que está recibiendo la atención adecuada de la institución a la que fue vinculado y ver su evolución.</p>	IX
8	<p>Apoyo psicológico</p> <p>A. Cuando el paciente requiera atención psicológica como complemento en el tratamiento de su patología de base, se enviará al área de psicología, la cual asignará al encargado de brindar la atención terapéutica.</p>	
9	<p>Solicitud de atención vía telefónica</p> <p>A. Cuando el Centro de Atención Telefónica derive una llamada al área médica se brindará orientación y, en caso necesario, se le proporcionará a la persona una cita o se le derivará a la</p>	

	Delegación más cercana.	
10	Conclusión del servicio A. Se proporcionará alta médica cuando la patología pueda ser solucionada por el área médica de la UAIPC o en caso de referencia hospitalaria. B. En los supuestos del artículo 65 del Reglamento de la Ley General de Víctimas.	X



ANEXO VI

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención Telefónica (CAT) de la Comisión Ejecutiva de Atención Víctimas (CEAV) brinda atención vía telefónica de manera oportuna e integral a las Víctimas de Delitos o por Violación a sus Derechos Humanos, asegurando su acceso a los servicios multidisciplinarios y especializados que la institución les proporciona.

Para procurar una atención de calidad, algunas de las características del servicio son la gratuidad, confidencialidad, atención especializada y cobertura nacional.

El personal que integra el CAT es un equipo multidisciplinario, conformado por operadores telefónicos de primer contacto los cuales identifican la especialidad que debe atender la problemática específica de las personas en situación de víctimas usuarias, además de especialistas en las áreas jurídica, trabajo social y psicología, quienes atienden de manera sensible, empática y profesional a las víctimas directas e indirectas del delito, proporcionando la orientación y/o asesoría que contribuya al restablecimiento de su bienestar evitando en todo momento la doble victimización a personas en situación de víctimas usuarias, empleando los protocolos de atención específicos, tanto internos como implementados en coordinación con otras instituciones.

La atención especializada e integral del CAT se coordina con las delegaciones para acercar los servicios de la CEAV a quienes radican fuera del Distrito Federal, manteniendo un seguimiento permanente de los casos a través de llamadas periódicas hasta la conclusión de los servicios

II. MARCO JURÍDICO

- A. Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013, última reforma el 3 de mayo de 2013.
- B. Reglamento de la Ley General de Víctimas, publicado el 28 de noviembre de 2014.
- C. Decreto por el que se transforma la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, como organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de enero de 2014.
- D. Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de junio de 2014.

III. OBJETIVO GENERAL

Orientar y auxiliar de manera multidisciplinaria vía telefónica a las víctimas directas e indirectas del delito en sus necesidades particulares a consecuencia de los sucesos, informando de los servicios integrales que ofrece esta Institución, brindando de acuerdo a sus necesidades la atención especializada que requiere (asistencia psicológica, asesoría jurídica y/o apoyo de trabajo social) así como establecer la vinculación con instituciones públicas y privadas cuando así se requiera.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Proporcionar atención de trabajo social a todas las víctimas directas e indirectas del delito que lo soliciten, estableciendo la vinculación con instituciones públicas y privadas necesarias en la búsqueda de su bienestar social.
- B. Proporcionar atención jurídica a todas las víctimas directas e indirectas del delito que lo soliciten para procurar el acceso a la justicia.
- C. Proporcionar atención psicológica a todas las víctimas directas e indirectas del delito que lo soliciten restableciendo su equilibrio emocional.

V. PERFIL DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA USUARIA

De acuerdo al artículo 4 de la Ley General de Víctimas, la clasificación de las víctimas es la siguiente:

- A. Víctimas directas: aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquier puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.
- B. Víctimas indirectas: los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.
- C. Víctimas potenciales: son aquellas personas físicas cuya integridad física o derechos peligran por prestar asistencia a la víctima, ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.
- D. Asimismo, se consideran víctimas los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.

VI. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- A. Gratuito.
- B. Confidencial.
- C. Atención especializada y multidisciplinaria.
- D. Nivel nacional.
- E. Atención las 24 horas los 365 días del año.

VII. PRINCIPIOS

Los principios por los cuales se debe regir la actuación del personal del CAT al momento de atender a quienes solicitan los servicios de la CEAV son los siguientes:

- A. Confidencialidad.
- B. Discreción.
- C. Eficiencia.

- D. Empatía.
- E. Enfoque Especializado.
- F. Gratuidad.
- G. Inmediatez.
- H. Integralidad.
- I. Legalidad.
- J. Multidisciplinario.
- K. Objetividad.
- L. Oportunidad.
- M. Profesionalismo.
- N. Respeto.
- O. Tolerancia.
- P. Trato Equitativo.

VIII. ASPECTOS OPERATIVOS

- A. Confirmar que se cuente con las siguientes herramientas tecnológicas:
 - 1. Programa electrónico de registro de llamadas telefónicas: Sistema *Call Center*.
 - 2. El archivo Excel de reporte semanal.
 - 3. El archivo Excel de Reporte Mensual.
 - 4. Concentrado de llamadas desde 2011.
 - 5. Directorio electrónico de dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
 - 6. Directorio del personal especializado de la CEAV y delegaciones, impreso y electrónico.
 - 7. Proceso del Centro de Atención Telefónica, impreso y electrónico.
 - 8. Servicio de Internet.
 - 9. PC, teléfono y diadema operando correctamente.
 - 10. En caso de fallas de las herramientas antes mencionadas, reportarlas al supervisor del CAT.

IX. HABILIDADES Y COMPETENCIAS

El operador telefónico y el especialista deberán basar su atención en los siguientes puntos:

- A. Detectar las necesidades de la persona en situación de víctima usuaria y atender a su demanda.
- B. Mantener escucha activa.
- C. Obtener información sobre la problemática de la víctima sin utilizar lenguaje sexista, palabras obscenas, diminutivos, modismos, muletillas y términos técnicos.
- D. Modular el tono de voz de acuerdo a los cambios de emoción de la persona en situación de víctima usuaria.

- E. Formular preguntas acerca de las acciones a realizar con base en las opciones de solución comentadas, resolviendo dudas y generando un compromiso en la persona en situación de víctima usuaria en la toma de decisiones.
- F. Proporcionar información clara, precisa y accesible que permita el pleno ejercicio de los derechos de las víctimas.

X. PROCESO DE LOS OPERADORES DE PRIMER CONTACTO

A. Saludo Inicial

- 1. “Gracias por llamar a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, le atiende... ¿Con quién tengo el gusto?”.
- 2. Si la persona en situación de víctima usuaria manifiesta que quiere que su llamada sea anónima, comentar que al no contar con sus datos no habrá manera de darle seguimiento a su caso.

B. Desarrollo de la llamada

- 1. “¿De dónde nos llama?”.
- 2. “Señor(a), ¿es la primera vez que nos llama o ya cuenta con número de folio?”.
 - a. Llamada de Nueva Incidencia.
 - (1). Solicitar los siguientes datos para la integración de la ficha de identificación:
 - (a). Número telefónico.
 - (b). Entidad Federativa.
 - (c). Edad.
 - (2). Se procede a abrir folio en el Sistema *Call Center*.
 - b. Llamada de Seguimiento.
 - (1). Solicitar el número de folio (realizar su búsqueda en el Concentrado de Llamadas) y confirmar los datos que aparecen en dicho folio, dando seguimiento a la atención de la persona en situación de víctima usuaria se transfiere con el especialista correspondiente.
 - (2). “¿En qué podemos ayudarle?”.
 - (3). Detectar las necesidades de la persona en situación de víctima usuaria y de acuerdo a la información que proporcione se realiza la atención especializada de conformidad con el presente Protocolo.
 - c. Casos de Atención para operadores de primer contacto.
 - (1). Cuando la persona en situación de víctima usuaria solicite datos generales de la CEAV y delegaciones: se ofrecen los horarios, servicios, domicilios, facultades y medios de contacto con la Institución.
 - (2). Cuando la persona en situación de víctima usuaria solicite información general de instituciones gubernamentales: se ofrecen los horarios, servicios, domicilios y medios de contacto con la Institución.
 - (3). Cuando la persona en situación de víctima usuaria solicite transferencia con personal de servidores públicos de la

CEAV: se proporciona número de extensión y se transfiere la llamada al conmutador para su enlace.

- (4). Cuando la persona en situación de víctima usuaria solicita la transferencia con servidores públicos de las delegaciones de la CEAV: se proporciona el número telefónico y extensión para que la persona en situación de víctima usuaria se comuniquen directamente.
- (5). Confirmar la información proporcionada y proceder a la captura de los datos recopilados en el Sistema *Call Center*.

C. Cierre de la llamada

1. Corroborar con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
2. Si no fuera el caso, el operador agradece y cierra la llamada a la CEAV brindando el número de folio y el nombre del operador que atendió.

XI. PROCESO DE TRANSFERENCIA PARA LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA

(Los casos de personas en situación de víctimas usuarias con tendencias suicidas se transferirán de inmediato con el especialista del área de Psicología).

- A. El operador de primer contacto efectúa el proceso indicado en el párrafo IX.
- B. Al detectar las necesidades de la persona en situación de víctima usuaria le informa que la llamada se transferirá a un especialista debido a la atención que requiere.
- C. Identificación del caso para transferirse al área especializada que corresponda.
 1. **Área de Trabajo Social**
 - a. La persona en situación de víctima usuaria solicita y/o requiere una cita.
 - b. La persona en situación de víctima usuaria no tiene definido el tipo de atención que se requiere.
 - c. La persona en situación de víctima usuaria que solicite de manera específica la atención de Trabajo Social.
 - d. La persona en situación de víctima usuaria refiere la necesidad de gestión y vinculación con programas sociales como:
 - (1). Albergue o refugio.
 - (2). Apoyo económico.
 - (3). Servicio educativo/becas.
 - (4). Bolsa de trabajo.
 - (5). Atención médica especializada.
 2. **Área Jurídica**
 - a. La persona en situación de víctima usuaria que solicita y/o requiere una cita.
 - b. La persona en situación de víctima usuaria que solicita de manera específica la atención legal.
 - c. La persona en situación de víctima usuaria que refiere ser víctima directa, indirecta y/o potencial de cualquier delito.

- d. La persona en situación de víctima usuaria que refiere la desaparición, extravío, ausencia, levantamiento, privación ilegal de la libertad o secuestro de un familiar.
 - e. La persona en situación de víctima usuaria que solicite orientación legal en materia civil, laboral, familiar y/o administrativa.
3. **Área de Psicología**
- a. La persona en situación de víctima usuaria que solicita y/o requiere una cita.
 - b. La persona en situación de víctima usuaria que solicite de manera específica la atención psicológica.
 - c. La persona en situación de víctima usuaria que se encuentra en situación de crisis: llanto, desesperación, exaltación, angustia.
 - d. La persona en situación de víctima usuaria que amenaza con suicidarse.
 - e. La persona en situación de víctima usuaria que refiere ser víctima directa, indirecta y/o potencial de violencia familiar o de pareja, violencia escolar, delitos sexuales, secuestro, privación ilegal de la libertad.
- D. **Transferencia de la llamada**
1. Corroborar con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada y procede a la captura de los datos recopilados en el Sistema *Call Center*. Si no fuera el caso, el operador agradece la llamada a la CEAV y cierra proporcionando su número de folio y el nombre del operador que atendió.
 2. Solicitar a la persona en situación de víctima usuaria tiempo de espera para comunicarlo con el especialista correspondiente.
 3. Realizar el enlace con los especialistas del CAT; en caso de no encontrarse personal especializado se comunica con el personal de las áreas jurídicas y/o psicológicas de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto de la CEAV.
 4. Al contactar al especialista del CAT y/o profesionista de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto de la CEAV, le proporciona la siguiente información de la persona en situación de víctima usuaria:
 - a. Número de folio.
 - b. Nombre.
 - c. Localidad.
 - d. Problemática.

XII. ATENCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

- A. **Saludo Inicial**
“Señor(a)..., gracias por llamar a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, le atiende...”.
- B. **Desarrollo de la llamada**
1. Corroborar los datos proporcionados por el operador de primer contacto.

2. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.
 3. El especialista escucha activamente los antecedentes y descripción de la problemática por la cual la persona en situación de víctima usuaria solicita y/o requiere un apoyo económico, o bien, la orientación sobre algún programa social gubernamental registrando la información adicional en el Sistema *Call Center*.
 4. Si la llamada es realizada por una víctima indirecta y/o potencial se toman, además, los datos completos de la víctima directa: nombre, edad, número de contacto, entidad, fecha del acontecimiento, lugar de los hechos, parentesco, etcétera.
 5. El especialista profundiza en la situación socioeconómica de la persona en situación de víctima usuaria, recopilando los siguientes datos:
 - a. Escolaridad.
 - b. Ocupación.
 - c. Estado civil.
 - d. Estado de salud (discapacidades, enfermedades, adicciones y/o tratamientos médicos).
 - e. Servicio médico.
 - f. Tipo de vivienda.
 - g. Situación económica.
 - h. Fuente de ingreso.
 - i. Estructura familiar.
 - j. Redes de apoyo.
 - k. Beneficiario de programas sociales.
 6. Con la información obtenida, el especialista detecta las necesidades manifiestas y evalúa si es necesario que acuda a la Delegación más cercana a su localidad, o bien, si es posible la gestión y vinculación con alguna institución gubernamental y/o programa social de acuerdo a sus necesidades a través del CAT.
 7. Necesidades de gestión y vinculación:
 - a. Albergue o refugio (véase solicitud de albergue).
 - b. Servicio educativo/becas.
 - c. Atención médica especializada.
 - d. Apoyo económico.
 - e. Bolsa de trabajo.
 - f. Otros.
 8. Si la persona en situación de víctima usuaria requiere acudir a la Delegación de su localidad se agenda cita de acuerdo al procedimiento (véase programación de cita en delegaciones de la CEAV).
- C. Cierre de llamada**
1. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
 2. El especialista agradece la llamada a la CEAV y cierra proporcionando el número de folio y el nombre del especialista que atendió.

XIII. ATENCIÓN DEL ÁREA JURÍDICA

A. Saludo Inicial

“Señor(a)..., gracias por llamar a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, le atiende...”.

B. Desarrollo de la llamada

1. Corroborar los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
2. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.
3. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional en el Sistema *Call Center*, como fecha, lugar, hora y la forma en la que sucedieron los hechos, dependiendo del caso, y pregunta desde cuándo tiene conocimiento del suceso.
4. Si la llamada es realizada por una víctima indirecta y/o potencial se toman, además, los datos completos de la víctima directa: nombre, edad, número de contacto, entidad, fecha de acontecimiento, lugar de los hechos, parentesco, etcétera.
5. Los casos del área jurídica pueden tratarse de los siguientes supuestos:
 - a. Si se trata de la comisión de un delito, una vez recopilada la información necesaria, se preguntarán datos acerca de la denuncia correspondiente, solicitando el número de averiguación previa, de acta o de expediente que le hayan otorgado, el número de Coordinación Territorial (agencia del Ministerio Público), Juzgado o autoridad ante la que se esté presentando el asunto.
 - b. Si la persona en situación de víctima usuaria refiere que no ha presentado la denuncia, se le tiene que brindar la orientación para que la realice, informándole la autoridad competente a la cual se tiene que dirigir
6. Con la información obtenida, el especialista detecta las necesidades manifiestas y evalúa si es necesario que acuda a la Delegación más cercana a su localidad.
7. Si la persona en situación de víctima usuaria requiere acudir a la Delegación de su localidad se agenda cita de acuerdo al procedimiento (véase programación de cita en delegaciones de la CEAV).

C. Cierre de llamada

1. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
2. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando el número de folio y el nombre del especialista que atendió.

XIV. ATENCIÓN DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA

A. Saludo Inicial

“Señor(a)..., gracias por llamar a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, le atiende...”.

B. Desarrollo de la llamada

1. Corroborar los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
2. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.
3. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria estableciendo confianza e identificando las necesidades a cubrir, y registra la información adicional en el Sistema *Call Center*.
4. Se analiza la problemática de la persona en situación de víctima usuaria con base en preguntas abiertas relacionadas al:
 - a. Presente (qué sucedió, cómo se siente, qué piensa, cómo le ha afectado).
 - b. Pasado inmediato (quién, qué, dónde, cuándo, cómo).
5. Se le brinda intervención en crisis:
 - a. Contención y apoyo emocional.
 - b. Restablecer el equilibrio.
 - c. Reducir la mortalidad.
 - d. Rescate de eventualidades de riesgo.
 - e. Contacto con redes de apoyo.
6. Se realiza la valoración y evaluación de la intervención con la persona en situación de víctima usuaria.
7. Se elaboran alternativas de solución con la persona en situación de víctima usuaria, con base en:
 - a. Tareas inmediatas.
 - b. Programar una cita en una Delegación (véase programación de cita en delegaciones de la CEAV).
 - c. Derivar a una institución especializada.

C. Cierre de llamada

1. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
2. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando el número de folio y el nombre del especialista que atendió.

XV. CASOS ESPECÍFICOS

A. REPORTE DE PERSONAS DESAPARECIDAS O NO LOCALIZADAS

1. Saludo inicial

- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: “Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV, le atiende...”.

- b. Al detectar que el caso referido corresponde a una persona desaparecida se procede de inmediato a transferir la llamada al especialista disponible (de preferencia del área Jurídica).

2. Desarrollo de la llamada

- a. El especialista corrobora los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
- b. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.
- c. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional de la víctima en el Sistema *Call Center*:
 - (1). Fecha.
 - (2). Nombre.
 - (3). Edad.
 - (4). Parentesco.
 - (5). Número de contacto.
 - (6). Lugar.
 - (7). Hora.
 - (8). Forma en la que sucedieron los hechos delictivos; dependiendo del caso, preguntar desde cuándo tiene conocimiento del suceso.
 - (9). Si ha reportado su desaparición, extravío o ausencia ante alguna autoridad; de ser así, se solicita el número de folio o reporte que le asignaron.
 - (10). En caso de no haber reportado la desaparición o extravío, se orienta a la persona en situación de víctima usuaria para hacerlo a través del procedimiento de registro de personas desaparecidas que maneja vía internet la Procuraduría General de la República y se le otorgan los números telefónicos y correo electrónico respectivos.

3. Cierre de llamada

- a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
- b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando el número de folio y el nombre del especialista que atendió.

4. Acciones complementarias

Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico.

- B. **ALERTA AMBER** (durante los turnos matutino, vespertino y de fin de semana será atendido por el especialista. En el turno nocturno será atendido por el operador de primer contacto).

1. Saludo inicial

- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: **“Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV, le atiende...”**.
 - b. Al detectar que el caso referido corresponde a la Alerta AMBER procede de inmediato a transferir la llamada al especialista disponible.
- 2. Desarrollo de la llamada**
- a. El especialista corrobora los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
 - b. **“Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”**.
 - c. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional de la víctima en el Sistema *Call Center*:
 - (1). Fecha.
 - (2). Nombre.
 - (3). Edad.
 - (4). Parentesco.
 - (5). Número de contacto.
 - (6). Lugar.
 - (7). Hora.
 - (8). Forma en la que sucedieron los hechos delictivos; dependiendo del caso, preguntar desde cuándo tiene conocimiento del suceso.
 - d. Se complementa información relacionada con el asunto en cuestión:
 - (1). Datos personales.
 - (2). Si el/la menor desaparecido(a) iba acompañado(a) de alguien y por quién.
 - (3). Si después de los hechos se tuvo comunicación con el/la menor desaparecido(a), de ser así, por qué medio.
 - (4). Si ha reportado su desaparición, extravío o ausencia ante alguna autoridad, de ser así, se le solicita el número de folio o reporte que le asignaron.
 - (5). Si ha reportado su desaparición, extravío o ausencia ante el programa Alerta AMBER.
- 3. Los casos de desaparición de menores pueden tratarse de los siguientes supuestos:**
- a. Robo.
 - b. Secuestro.
 - c. Sustracción de menores (existencia de orden jurisdiccional).
 - d. Privación ilegal de la libertad.
- 4. En caso de que exista reporte ante el programa Alerta AMBER se realizará el procedimiento correspondiente a Personas Desaparecidas o**

No Localizadas de este Protocolo (véase Reporte de Personas Desaparecidas o No Localizadas).

5. De no existir reporte ante el programa Alerta AMBER se le informarán las características y los efectos de éste, mencionando los criterios mínimos para su activación:
 - a. Tratarse de un menor de 18 años de edad.
 - b. Que se encuentre en peligro inminente por motivo de sustracción, ausencia, desaparición o no localización ocurrida en el territorio nacional.
 - c. Deberá existir información suficiente sobre la niña, niño o adolescente, así como datos de las circunstancias del hecho, el lugar donde fue vista la persona por última vez, descripción de personas o vehículos involucrados, entre otros.
 - d. Se le informa a la persona en situación de víctima usuaria que el reporte ante el Alerta AMBER se recomienda realizarlo antes de las 72 horas de la desaparición.
6. Se realiza el procedimiento correspondiente a Personas Desaparecidas o No Localizadas de este Protocolo (véase Reporte de Personas Desaparecidas o No Localizadas).
7. **Activación de la Alerta AMBER**
 - a. Se le pide autorización a la persona en situación de víctima usuaria para vincularla a la línea telefónica 01 800 00 854 00 para la atención correspondiente.
 - b. Obtenida la autorización se efectúa la llamada transfiriendo a la persona en situación de víctima usuaria con la autoridad correspondiente; se toma nota del número de agente que recibió la llamada.
8. **Cierre de llamada**
 - a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
 - b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando el número de folio y el nombre del especialista que atendió.
 - c. La llamada se cierra al momento de transferirla a la autoridad correspondiente para activar la Alerta AMBER.
9. **Acciones complementarias**

Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico.

C. SECUESTRO

1. **Saludo inicial**
 - a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: “Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV le atiende...”.
 - b. Al detectar que el caso referido corresponde al secuestro de una persona se procede a transferir la llamada al especialista disponible (de preferencia al área Jurídica).
2. **Desarrollo de la llamada**

- a. El especialista corrobora los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
 - b. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.
 - c. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional de la víctima en el Sistema *Call Center*:
 - (1). Datos personales (media filiación).
 - (2). Si ha establecido contacto con los secuestradores y por qué medio; si es vía telefónica y si pudo registrar el número.
 - (3). Si ha tenido contacto con la víctima directa o han recibido prueba de vida.
 - (4). Medio por el cual se realizará el pago del rescate.
 - (5). En caso de que sea por depósito bancario, verificar número de cuenta, institución bancaria y titular de la cuenta.
 - (6). Hay alguna denuncia previa, número de averiguación previa y agencia ante la cual se presenta.
 - d. Los casos de secuestro pueden tratarse de los siguientes supuestos:
 - (1). Si los hechos se están consumando en el momento de la llamada, se le brindará la orientación jurídica, las medidas preventivas que deberá tomar en ese momento y se realizará la transferencia a personal de Policía Federal.
 - (2). Si los hechos no se están efectuando en el momento, se le brindará la orientación jurídica correspondiente y se sugerirá el reporte de persona desaparecida o no localizada (véase Reporte de Personas Desaparecidas).
 - e. Con la información obtenida el especialista evalúa si es necesario que acuda a la Delegación más cercana a su localidad.
 - f. Si la persona en situación de víctima usuaria requiere acudir a la Delegación más cercana a su localidad se le agenda cita de acuerdo al procedimiento (véase programación de cita en delegaciones de la CEAV) y se informa a la Delegación que corresponda de la cita otorgada para su conocimiento y posterior seguimiento.
- 3. Cierre de llamada**
- a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
 - b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando su número de folio y el nombre del especialista lo atendió.
- 4. Acciones complementarias**

Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico.

D. PROGRAMACIÓN DE CITA EN LAS DELEGACIONES DE LA CEAV

1. Saludo inicial

- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: **“Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV, le atiende...”**.
- b. Al detectar que el caso referido requiere de programación de una cita en una Delegación se procede a transferir la llamada al especialista disponible (de preferencia del área de Trabajo Social).

2. Desarrollo de la llamada

- a. El especialista corrobora los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
- b. **“Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”**.
- c. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional en el Sistema *Call Center*:
 - (1). Fecha.
 - (2). Nombre.
 - (3). Edad.
 - (4). Parentesco.
 - (5). Número de contacto.
 - (6). Lugar.
 - (7). Hora.
 - (8). Forma en la que sucedieron los hechos delictivos; dependiendo del caso, preguntar desde cuándo tiene conocimiento del suceso.
- d. Si la llamada es realizada por una víctima indirecta y/o potencial se toman además los datos completos de la víctima directa: nombre, edad, número de contacto, lugar de hechos, fecha de acontecimiento, parentesco, etcétera, con el propósito de establecer la comunicación directa y proporcionar la atención adecuada.
- e. De acuerdo a la ubicación de la persona en situación de víctima usuaria se localiza la Delegación más cercana a su domicilio.
- f. Se proporcionan los siguientes datos de la Delegación a la persona en situación de víctima usuaria:
 - (1). Dirección.
 - (2). Horarios.
 - (3). Teléfono.

3. Cierre de llamada

- a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.

- b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando el número de folio, fecha y hora de la cita y el nombre del especialista que atendió.

4. Acciones complementarias

- a. Si la cita se programa en la CEAV se realiza una llamada informando al área de Recepción (extensión 57001), en un horario de 9:00 a 18:00 horas, proporcionando los siguientes datos:

- (1). Nombre.
- (2). Folio.
- (3). Teléfono.
- (4). Fecha y hora de la cita.
- (5). Observaciones.

- b. Si la cita se programa en una Delegación se realiza una llamada al personal en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. y se les notifica por correo institucional, proporcionando los siguientes datos:

- (1). Nombre.
- (2). Folio.
- (3). Teléfono.
- (4). Fecha y hora de la cita.
- (5). Observaciones.

- c. Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico para que se dé el seguimiento en el área correspondiente de la CEAV.

- d. Se integran los siguientes datos en el concentrado de Citas Programadas:

- (1). Fecha de registro.
- (2). Folio.
- (3). Teléfono de contacto.
- (4). Nombre de la persona en situación de víctima usuaria.
- (5). Estado.
- (6). Servicio que requirió.
- (7). Comentarios.
- (8). Especialista que atendió.
- (9). Delegación.
- (10). Horario de cita.
- (11). Fecha de cita.
- (12). Observaciones.

E. SOLICITUDES DE ALBERGUE

1. Saludo inicial

- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: “Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV, le atiende...”.

- b. Al detectar que el caso referido corresponde a una solicitud de albergue se procede a transferir la llamada al especialista disponible (de preferencia a una trabajadora social).

2. Desarrollo de la llamada

- a. El especialista corrobora los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
- b. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.
- c. El especialista escucha activamente la situación por la cual la persona en situación de víctima usuaria solicita la búsqueda y apoyo de un albergue, posteriormente y registra la información adicional en el Sistema *Call Center*.
- d. Si la llamada es realizada por una víctima indirecta y/o potencial se toman además los datos completos de la víctima directa: nombre, edad, número de contacto, lugar de hechos, fecha del acontecimiento, parentesco, etcétera, con el propósito de establecer la comunicación directa y proporcionar la atención adecuada.
- e. El especialista en Trabajo Social profundiza en la situación o problemática de la persona en situación de víctima usuaria, recopilando además los siguientes datos:
 - (1). Datos de la víctima directa y/o personas que solicitan la búsqueda de un albergue:
 - (a). Ocupación.
 - (b). Estado civil.
 - (c). Estado de salud (enfermedades, discapacidades, adicciones y/o tratamientos médicos).
 - (d). Servicio médico.
 - (e). Situación económica.
 - (f). Núcleo familiar.
 - (g). Redes de apoyo.
 - (h). Beneficiario de programas sociales.
 - (2). Casos en los que se canaliza a la víctima directa, indirecta y/o potencial a un albergue temporal son:
 - (a). Mujeres y menores víctimas de violencia familiar.
 - (b). Familias desplazadas.
 - (c). Personas con características psiquiátricas.
 - (d). Personas en situación de calle.
 - (e). Migrantes.
 - (f). Adultos mayores.
 - (3). Se realiza la vinculación de acuerdo al caso:
 - (a). Si la persona en situación de víctima usuaria se encuentra en una situación de peligro y requiere los servicios de emergencia, se establece la vinculación institucional con la unidad hospitalaria y los elementos de seguridad pública

correspondientes para que acudan al lugar de los hechos y auxilien a la víctima.

- (b). Si la persona en situación de víctima usuaria reside en el Distrito Federal y/o área metropolitana, se establece coordinación con el área de Trabajo Social de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto a fin de localizar el albergue más apropiado de acuerdo a la situación presentada y se realiza la vinculación institucional de manera conjunta.
- (c). Si la persona en situación de víctima usuaria reside en el interior de la República, se localiza una Delegación más cercana y se evalúa y coordina con el personal de la Delegación la situación y se realiza la vinculación institucional.
- (d). Si la persona en situación de víctima usuaria se encuentra en el interior de la República y no se localiza una Delegación cercana, se localiza la Institución que corresponda a la situación presentada y se realizan las coordinaciones necesarias para proporcionar a la persona en situación de víctima usuaria la atención adecuada.

3. Cierre de llamada

- a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
- b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando su número de folio y el nombre del especialista que atendió.

4. Acciones complementarias

Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico para que se dé el seguimiento correspondiente.

F. TRATA DE PERSONAS

1. Saludo inicial

- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: “Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV, le atiende...”.
- b. Al detectar que el caso referido corresponde a Trata de Personas, se procede de a transferir la llamada al especialista disponible, (de preferencia a un(a) abogado(a)).

2. Desarrollo de la llamada

- a. El especialista corrobora los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
- b. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.

- c. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional en el Sistema *Call Center*:
- (1). Fecha.
 - (2). Nombre.
 - (3). Edad.
 - (4). Parentesco.
 - (5). Número de contacto.
 - (6). Lugar.
 - (7). Hora.
 - (8). Forma en la que sucedieron los hechos delictivos; dependiendo del caso, preguntar desde cuándo tiene conocimiento del suceso.
- d. Si la llamada es realizada por una víctima indirecta y/o potencial se toman además los datos completos de la víctima directa: nombre, edad, número de contacto, lugar de hechos, fecha de acontecimiento, parentesco, etcétera, con el propósito de establecer la comunicación directa y proporcionar la atención adecuada.
- e. **Atención a víctima directa**
- (1). **Nacional**
En caso de que la víctima sea de nacionalidad mexicana se le brinda la orientación jurídica en relación al proceso que se sigue en este delito, de la misma forma se realiza la canalización con las instituciones que se encargan del apoyo integral a las víctimas de este delito, tales como:
 - (a). Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
 - (b). Fiscalía Especializada para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA).
 - (c). Procuraduría General de la República.
 - (d). Procuraduría General de Justicia de la localidad.
 - (e). Subprocuraduría de Investigación en Delincuencia Organizada.
 - (2). **Extranjero**
En caso de que la víctima sea de nacionalidad extranjera se le brinda la orientación jurídica en relación al proceso que se sigue en este delito, de la misma forma se realiza la canalización con las instituciones que se encargan del apoyo integral a las víctimas de este delito:
 - (a). Secretaría de Relaciones Exteriores.
 - (b). Consulado del país de origen de la víctima.
 - (c). Procuraduría General de la República.
 - (d). Procuraduría General de Justicia de la localidad.
 - (e). Subprocuraduría de Investigación en Delincuencia Organizada.

- (f). Albergue Temporal para Menores Migrantes y Madres con Menores Migrantes.
- f. A través de la escucha activa se identifican las necesidades de cada una de las personas en situación de víctimas usuarias en cualquiera de sus modalidades de víctimas y se le plantean las alternativas de solución, las cuales son las siguientes:
- (1). Identificación y evaluación de redes de apoyo.
 - (2). Búsqueda de albergue (véase Solicitudes de Albergue).
 - (3). Vinculación institucional en busca del apoyo jurídico y de la calidad migratoria que se tenga.
3. **Cierre de llamada**
- a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
 - b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando su número de folio y el nombre del especialista que atendió.
4. **Acciones complementarias**
Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico para que se dé el seguimiento en el área correspondiente de la CEAV.
- G. **PERSONAS EN SITUACIÓN DE VÍCTIMAS USUARIAS CON CARACTERÍSTICAS PSIQUIÁTRICAS.** Los siguientes síntomas psíquicos están agrupados acorde a los Criterios de Diagnóstico de Trastornos Mentales de la Asociación Americana de Psiquiatría (DSM-IV-TR). Síntomas psíquicos: pánico espontáneo en forma de crisis que suele durar minutos con miedo intenso a morir; perder el control; miedo a salir solo del hogar; viajar solo; a las multitudes; ansiedad; nerviosismo; preocupaciones excesivas; irritabilidad; tensión muscular; fatigabilidad fácil; insomnio; reexperimentación perturbadora de un hecho muy traumático vivido en el pasado; euforia; autoestima exagerada o grandiosidad; episodios de dificultad para controlar los impulsos agresivos, que dan lugar a violencia o a destrucción de la propiedad.
1. **Saludo inicial**
- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: “Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV, le atiende...”.
 - b. Al detectar que el caso referido corresponde a una persona en situación de víctima usuaria con características psiquiátricas se procede de inmediato a transferir la llamada al especialista disponible, de preferencia un psicólogo.
2. **Desarrollo de la llamada**
- a. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria estableciendo confianza, identificando las necesidades a cubrir y registra la información adicional en el Sistema *Call Center*.
 - b. Se analiza la problemática de la persona en situación de víctima usuaria con base en preguntas abiertas relacionadas al presente,

por ejemplo: ¿qué sucedió?, ¿cómo se siente?, ¿qué piensa?, ¿cómo le ha afectado?

- c. Se le brinda intervención en crisis:
 - (1). Contención y apoyo emocional.
 - (2). Restablecer el equilibrio.
 - (3). Reducir la mortalidad.
 - (4). Rescate de eventualidades de riesgo.
- d. Se solicitan los siguientes datos a la persona en situación de víctima usuaria para construir una red de apoyo en conjunto con el área de Trabajo Social:
 - (1). Nombre.
 - (2). Parentesco.
 - (3). Teléfono.
 - (4). Dirección.
- e. El especialista en Psicología, en colaboración con las áreas de Trabajo Social y Jurídica, establecerán contacto con la red de apoyo para hacer de su conocimiento:
 - (1). La problemática que la persona en situación de víctima usuaria está planteando.
 - (2). Informar de la responsabilidad que tiene con la persona en situación de víctima usuaria.
 - (3). Establecer un acuerdo y solicitar su ayuda en el manejo de la situación y búsqueda de solución.
 - (4). Se le brinda la orientación jurídica y/o de Trabajo Social que esté solicitando la persona en situación de víctima usuaria.
 - (5). Se le informa sobre las facultades de la CEAV.
- f. El especialista en Psicología identificará la viabilidad de brindar la orientación Jurídica y/o de Trabajo Social, la cual será breve, concreta y objetiva.

3. Cierre de llamada

- a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
- b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando su número de folio y el nombre del especialista que atendió.

4. Acciones complementarias

Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico para que se dé el seguimiento correspondiente.

H. PERSONAS EN SITUACIÓN DE VÍCTIMAS USUARIAS CON TENDENCIAS SUICIDAS (casos específicos de actuación, ideación y planeación suicida)

1. Saludo inicial

- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: “Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV le atiende...”.

- b. Al detectar que el caso referido corresponde a una persona en situación de víctima usuaria con tendencias suicidas, se procede a transferir la llamada al especialista del área de Psicología, evitando solicitarle datos personales.

2. Desarrollo de la llamada

- a. El especialista toma la llamada: “Señor(a), ¿en qué le puedo ayudar?”.
- b. Los casos con tendencias suicidas pueden tratarse de los siguientes supuestos:
 - (1). **Actuación suicida:** cuando la persona ya cuenta con los medios o ya atentó contra su vida.
 - (2). **Ideación suicida:** cuando la persona tiene deseos de morir pero no ha pensado en la manera de suicidarse.
 - (3). **Planeación suicida:** cuando la persona ha pensado en el método, el momento y la manera pero todavía no tiene los elementos.
- c. El especialista en Psicología escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional en el Sistema *Call Center*.
- d. Solicita la siguiente información:
 - (1). Domicilio.
 - (2). Edad.
 - (3). Servicio médico con el que cuenta: si se encuentra en tratamiento y en qué institución.
 - (4). Estado civil.
 - (5). Número telefónico.
- e. Evalúa los riesgos (estado físico y emocional) y solicita información referente al entorno:
 - (1). ¿Hace cuánto ocurrió el evento?
 - (2). ¿Cómo se está sintiendo en ese momento?
 - (3). ¿Actualmente se encuentra recibiendo atención especializada?
 - (4). Descripción del evento (si fue con un arma de fuego, arma punzo-cortante, con ingesta de medicamentos, ingesta de líquidos corrosivos, etcétera).
 - (5). Si se encuentra solo, solicitar a la persona en situación de víctima usuaria que trate de abrir la puerta y mantenerse en la línea.
 - (6). Si la persona en situación de víctima usuaria está acompañada, pedir hablar con la persona que lo acompaña y solicitarle a esta persona que abra la puerta y dé las facilidades para que entren los servicios de emergencia.
 - (7). Informar que se enviarán los servicios de auxilio: ambulancia y/o una patrulla.

- (8). Realizar enlace vía telefónica con otras instituciones con la finalidad de contactar y activar los servicios de auxilio y, en caso de emergencia, dar seguimiento hasta que la persona en situación de víctima usuaria reciba la ayuda correspondiente.
 - f. De no encontrarse la persona en situación de víctima usuaria en situación de riesgo inminente, se brinda intervención en crisis:
 - (1). Contención y apoyo emocional.
 - (2). Restablecer el equilibrio.
 - (3). Reducir la mortalidad.
 - (4). Rescate de eventualidades de riesgo.
 - g. Se solicitan los siguientes datos a la persona en situación de víctima usuaria para construir una red de apoyo en conjunto con el área de Trabajo Social:
 - (5). Nombre.
 - (6). Parentesco.
 - (7). Teléfono.
 - (8). Dirección.
 - h. El especialista en Psicología, en colaboración con las áreas Jurídica y de Trabajo Social, establecerá contacto con la red de apoyo para hacer de su conocimiento:
 - (1). La problemática que la persona en situación de víctima usuaria está presentando.
 - (2). Informar de la responsabilidad que tiene con la persona en situación de víctima usuaria.
 - (3). Establecer un acuerdo y solicitar su ayuda en el manejo de la situación y búsqueda de solución.
 - (4). Se le informa sobre las facultades de la CEAV.
 - i. Realizar enlace vía telefónica con otras instituciones con la finalidad de contactar y activar los servicios de auxilio, y en caso de emergencia dar seguimiento hasta que la persona en situación de víctima usuaria reciba la ayuda correspondiente.
 - j. Se realiza la valoración y evaluación de la intervención con la persona en situación de víctima usuaria.
 - k. Se elaboran alternativas de solución con la persona en situación de víctima usuaria, con base en:
 - (1). Tareas inmediatas.
 - (2). Derivar a una institución especializada: cuando la persona en situación de víctima usuaria requiere de atención psicológica específica o, en su caso, psiquiátrica, que no sea posible brindarle a través de la CEAV, gestionará junto con el área de Trabajo Social su derivación para dicha atención en otra institución que puede proporcionar el servicio requerido.
3. **Cierre de llamada**
 - a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.

- b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando su número de folio y el nombre del especialista que atendió.

4. Acciones complementarias

Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico para que se dé el seguimiento en el área correspondiente de la CEAV.

I. VIOLENCIA FAMILIAR

1. Saludo inicial

- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: “Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV, le atiende...”.
- b. Al detectar que el caso referido corresponde a una persona en situación de víctima usuaria de violencia familiar y de conformidad con la situación, el operador de primer contacto determinará la transferencia de la llamada al especialista del área de Trabajo Social, Jurídica y/o Psicológica.

2. Desarrollo de la llamada

- a. El especialista corrobora los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
- b. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.
- a. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional de la víctima en el Sistema *Call Center*:
 - (1). Fecha, lugar, hora y la forma en la que sucedieron los hechos.
 - (2). Nombre del esposo(a), pareja, cónyuge o familiar quien ejerce la violencia familiar.
- c. Si la llamada es realizada por una víctima indirecta y/o potencial se toman además los datos completos de la víctima directa: nombre, edad, número de contacto, lugar de hechos, fecha de acontecimiento, parentesco, etcétera, con el propósito de establecer la comunicación directa y proporcionar la atención adecuada.
- d. Si se trata de la comisión del delito, una vez recopilada la información necesaria se preguntarán datos acerca de la denuncia correspondiente, solicitando el número de averiguación previa, de acta o de expediente que le hayan otorgado, el número de Coordinación Territorial (agencia del Ministerio Público), Juzgado o autoridad ante la que se esté presentando el asunto.
- e. Si la persona en situación de víctima usuaria refiere que no ha presentado la denuncia, se le brinda la orientación para que la realice informándole la autoridad competente a la cual se tiene

que dirigir, ya sea la agencia del Ministerio Público, INMUJERES y/o DIF de su localidad.

- f. Derivar la llamada al área correspondiente en los siguientes casos:
 - (1). Psicología: cuando la persona en situación de víctima usuaria se encuentra en crisis emocional.
 - (2). Trabajo Social: cuando la persona en situación de víctima usuaria requiera apoyo de albergue, servicios de emergencia y/o contacto con redes de apoyo.
- g. Con la información obtenida el especialista evalúa si es necesario que acuda a la Delegación más cercana a su localidad.
- h. Si la persona en situación de víctima usuaria requiere acudir a la Delegación de su localidad se agenda cita de acuerdo al procedimiento (véase programación de cita en delegaciones de la CEAV).

3. Cierre de llamada

- a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
- b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando su número de folio y el nombre del especialista que atendió.

4. Acciones complementarias

- a. Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico para que se dé el seguimiento en el área correspondiente de la CEAV.
- b. Se integran los siguientes datos en el concentrado de Mujeres Víctimas de Violencia.
 - (1). Fecha de registro.
 - (2). Folio.
 - (3). Teléfono de contacto.
 - (4). Nombre.
 - (5). Estado.
 - (6). Servicio que requirió.
 - (7). Comentarios.
 - (8). Especialista que atendió.

J. FORMATO ÚNICO DE DECLARACIÓN

1. Saludo inicial

- a. El operador de primer contacto realiza el procedimiento descrito en el párrafo IX, efectuando el saludo inicial: “Señor(a)..., gracias por llamar a la CEAV, le atiende...”.
- b. Al detectar que el caso referido corresponde a una persona en situación de víctima usuaria que desea elaborar el Formato Único de Declaración, se transfiere la llamada a un especialista que se encuentre disponible.

2. Desarrollo de la llamada

- a. El especialista corrobora los datos proporcionados por el operador de primer contacto.
- b. “Señor(a), el operador de primer contacto (se proporciona el nombre) me comenta que... (se le expone brevemente el caso motivo de la llamada)”.
- c. El especialista escucha activamente la problemática referida por la persona en situación de víctima usuaria, identifica sus necesidades y registra la información adicional de la víctima en el Sistema *Call Center*:
 - (1). Fecha.
 - (2). Nombre.
 - (3). Edad.
 - (4). Parentesco.
 - (5). Número de contacto.
 - (6). Lugar.
 - (7). Hora.
 - (8). Forma en la que sucedieron los hechos delictivos.
- d. Se le informa a la persona en situación de víctima usuaria la ubicación del FUD en la página electrónica de la CEAV (<http://www.ceav.gob.mx>) y se revisa el contenido de éste con la persona en situación de víctima usuaria, resolviendo dudas.
- e. Se le informa a la persona en situación de víctima usuaria que de acuerdo a la LGV el ingreso de la víctima al Registro Nacional de Víctimas lo podrá realizar la propia víctima, la autoridad, el organismo público de protección de derechos humanos o un tercero que tenga conocimiento de los hechos.
- f. Si la autoridad competente no ha elaborado el FUD correspondiente, el especialista, de acuerdo a la ubicación de la persona en situación de víctima usuaria, localiza la Delegación más cercana a su domicilio programando una cita para continuar con la realización del FUD (véase programación de cita en delegaciones de la CEAV).
- g. Si no hay una Delegación cercana a su domicilio, puede bajar el documento, imprimirlo, llenarlo con letra de molde y enviarlo a los siguientes correos: yoselin.ramirez@ceav.gob.mx y erika.acuna@ceav.gob.mx. Si no tiene acceso a internet puede realizar el envío de la siguiente documentación por mensajería especializada: FUD, copia de identificación oficial (IFE o pasaporte) y el documento que haya sido expedido por el Ministerio Público en el cual le otorgue la calidad de víctima. Los documentos deberán dirigirse al Director General del Registro Nacional de Víctimas, Maestro Hernán Garza Villarreal a la siguiente dirección: Ángel Urraza, número 1137, piso 8, esquina Pestalozzi, colonia Del Valle, delegación Benito Juárez, Distrito Federal, C. P. 03100.

- h. Se le proporciona el correo electrónico julio.hernandez@ceav.gob.mx en caso de que desee enviar comentarios, sugerencias u observaciones respecto al FUD.
- 3. **Cierre de llamada**
 - a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
 - b. El especialista agradece y cierra la llamada a la CEAV proporcionando su número de folio y el nombre del especialista que atendió.
- 4. **Acciones complementarias**

Se hará de conocimiento del caso a los responsables del Centro de Atención Telefónica de manera inmediata por correo electrónico para que se dé el seguimiento en el área correspondiente de la CEAV.

XVI. SEGUIMIENTO DE CASOS

- A. El seguimiento de casos se realiza de acuerdo a las siguientes características:
 - 1. Personas en situación de víctimas usuarias con cita programada en la CEAV y las delegaciones.
 - 2. Personas en situación de víctimas usuarias víctimas de delitos del fuero federal.
 - 3. Personas en situación de víctimas usuarias víctimas de violencia familiar.
 - 4. Personas en situación de víctimas usuarias con reporte de personas desaparecidas o no localizadas.
 - 5. Personas en situación de víctimas usuarias con tendencias suicidas.
 - 6. Personas en situación de víctimas usuarias con solicitud de FUD.
 - 7. Cuando el responsable del CAT así lo determine.
- B. Los especialistas llevan a cabo el seguimiento de acuerdo a su competencia, realizando hasta tres llamadas durante dos meses subsecuentes tanto a la persona en situación de víctima usuaria como al personal de la institución con la que se realizó la vinculación con el fin de validar la atención y/o apoyo proporcionado.
- C. **Procedimiento**
 - 1. **Saludo inicial**
 - a. “Señor(a)..., gracias por atender la llamada, le atiende... de la CEAV”.
 - b. “El motivo de nuestra llamada es para dar seguimiento a su caso; deseamos saber si la vinculación institucional realizada fue de utilidad para usted...”.
 - 2. **Desarrollo de la llamada**
 - a. El especialista escucha activamente la información proporcionada por parte de la persona en situación de víctima usuaria y registra la información adicional en el folio de la persona en situación de víctima usuaria del Sistema *Call Center*.
 - b. Con la información obtenida el especialista evalúa si debido a que la atención brindada fue satisfactoria para la persona en

situación de víctima usuaria se debe concluir el caso, o bien, es necesario brindarle algún tipo de orientación adicional.

3. Cierre de llamada

- a. Se corrobora con la persona en situación de víctima usuaria si existe alguna duda de la información proporcionada.
- b. El especialista agradece haber recibido la llamada y la cierra proporcionando su número de folio y el nombre del especialista que atendió.

XVII. CIERRE DE CASOS

- A. Se concluye la atención en el CAT cuando:
 1. La víctima directa, indirecta y/o potencial ha recibido la atención que requirió y manifiesta su conformidad.
 2. A petición de la víctima directa, indirecta y/o potencial.
 3. Falta de interés de la víctima directa, indirecta y/o potencial.
 4. Cuando el responsable del CAT así lo determine.
- B. Se elabora la Tarjeta Informativa de cierre en los siguientes casos:
 1. Delitos del fuero federal.
 2. Personas desaparecidas.
 3. Riesgo para la vida de las personas en situación de víctimas usuarias.
 4. Casos relevantes.
- C. En todos los anteriores supuestos se asignará el status de cerrado en el folio correspondiente a la Pantalla Inicial del Sistema *Call Center*.

ANEXO VII

F3

ATENCIÓN MÉDICA
(INFORME MÉDICO PRIMERA VEZ)

LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA CÉDULA SON DE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y RESERVADO, EL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ÉSTA SERÁ SANCIONADO CONFORME A LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS APLICABLES.

FECHA DE ATENCIÓN			HORA DE INICIO	HORA FINAL
NOMBRE			FOLIO	
DÍA	MES	AÑO		
DELITO			AVERGUACIÓN PREVIA Y/O CAUSA PENAL, CARPETA DE INVESTIGACIÓN:	

DATOS GENERALES						
FECHA DE NACIMIENTO			EDAD	SEXO	VÍCTIMA DIRECTA ()	COMPETENCIA
DÍA	MES	AÑO		HOMBRE ()	VÍCTIMA INDIRECTA ()	FEDERAL ()
				MUJER ()	VÍCTIMA POTENCIAL ()	COMÚN ()

REQUIERE VALORACIÓN MÉDICA	
SÍ ()	NO ()

EN CASO DE MENORES DE EDAD (ANOTE LOS DATOS DE LA PERSONA QUE ACOMPAÑA AL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE)		
NOMBRE:		EDAD:
PARENTESCO O RELACIÓN	PADRE () REPRESENTANTE ()	MADRE () TUTOR ()

ANTECEDENTES HEREDOFAMILIARES

--

ANTECEDENTES PERSONALES NO PATOLÓGICOS

GRUPO Y RH

--

ANTECEDENTES PERSONALES PATOLÓGICOS

	SÍ	NO	ESPECIFIQUE
ENFERMEDADES			
HOSPITALIZACIONES PREVIAS			
MEDICAMENTOS ACTUALES			
ALÉRGICOS			
TRAUMÁTICOS			
QUIRÚRGICOS			
TRANSFUSIONALES			
OTROS			

ANTECEDENTES GINECO-OBSTÉTRICOS

MENARCA		GESTA		FECHA DE ÚLTIMO PARTO O CESÁREA	
RITMO		PARA		CITOLOGÍA VAGINAL	
INICIO DE VIDA SEXUAL		ABORTOS		MASTOGRAFÍA	
No. PAREJAS SEXUALES		CESÁREAS		FECHA DE ÚLTIMA MENSTRUACIÓN	
MÉTODO DE PLANIFICACION FAMILIAR		ANTECEDENTES ANDROGÉNICOS:			

MOTIVO DE CONSULTA

--

PADECIMIENTO ACTUAL

INTERROGATORIO POR APARATOS Y SISTEMAS			
	NORMAL	ANORMAL	DESCRIBIR
RESPIRATORIO			
CARDIOVASCULAR			
DIGESTIVO			
ENDOCRINO			
MÚSCULO-ESQUELÉTICO			
GENITOURINARIO			
LINFOHEMATOPOYÉTICO			
PIEL Y ANEXOS			
NEUROLÓGICO			
PSIQUIÁTRICO			
OTROS			

EXPLORACIÓN FÍSICA					
T/A mmHg	FC x'	FR x'	TEMPERATURA °C	PESO ----kg	TALLA ----m
					

RESULTADOS DE LABORATORIO Y GABINETE

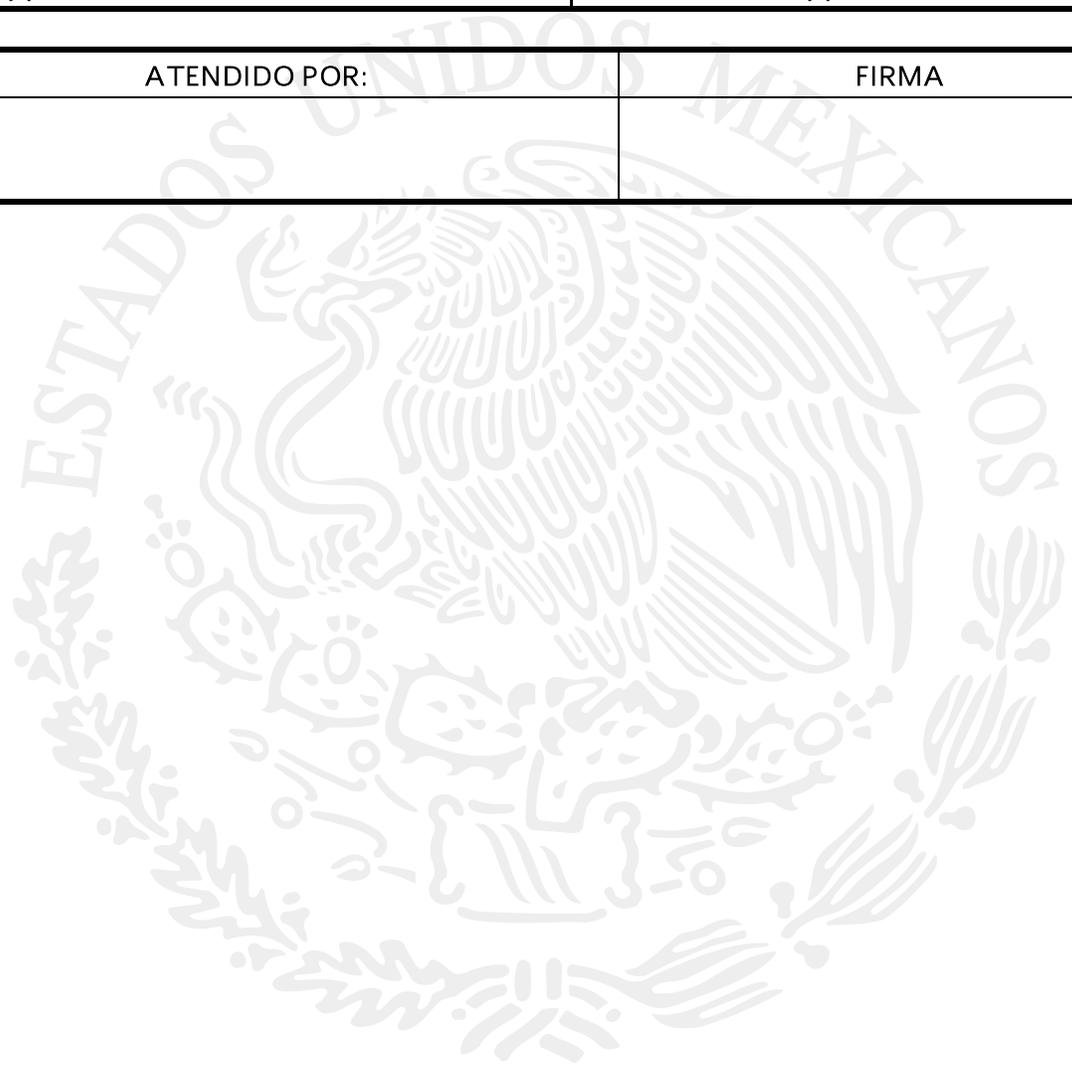
DIAGNÓSTICO Y PLAN
IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA:



PLAN:
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:

DETECCIÓN DE NECESIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA	
SÍ ()	NO ()
ALTA ()	SEGUIMIENTO ()

ATENDIDO POR:	FIRMA



ANEXO VIII

F3.1

ATENCIÓN MÉDICA
(INFORME MÉDICO SUBSECUENTE)

LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA CÉDULA SON DE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y RESERVADO, EL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ÉSTA SERÁ SANCIONADO CONFORME A LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS APLICABLES.

NOMBRE	FOLIO

DATOS GENERALES						
FECHA			EDAD	HORA DE INICIO	HORA FINAL	
DÍA	MES	AÑO				

EN CASO DE MENORES DE EDAD (ANOTE LOS DATOS DE LA PERSONA QUE ACOMPAÑA AL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE)		
NOMBRE:		EDAD:
PARENTESCO O RELACIÓN	PADRE () MADRE () REPRESENTANTE ()	TUTOR ()

MOTIVO DE CONSULTA
PADECIMIENTO ACTUAL

EXPLORACIÓN FÍSICA					
T/A mmHg	FC X'	FR X'	TEMPERATURA °C	PESO kg	TALLA m

DIAGNÓSTICO Y PLAN
IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA:
PLAN:
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:

DETECCIÓN DE NECESIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA	
SÍ ()	NO ()
ALTA ()	SEGUIMIENTO ()

ATENDIDO POR:	FIRMA

ANEXO IX

F3

ALTA MÉDICA

Fecha de clasificación:
Unidad Administrativa: Dirección de Servicios Médicos
Confidencial.
Fundamento Legal: Artículos 3, fracción II, y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Fecha de desclasificación: No está sujeta a plazos de vencimiento, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento de la Ley antes citada.
Rúbrica del titular de la Unidad Administrativa

LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA CÉDULA SON DE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y RESERVADO, EL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTA, SERÁ SANCIONADO CONFORME A LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS APLICABLES.

NOMBRE			FOLIO		
FECHA DE INICIO DE ATENCIÓN			FECHA DE CONCLUSIÓN		
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO

Motivo DE CONCLUSIÓN

1. Cuando la víctima manifieste por escrito que no tiene interés en que se le siga prestando la atención. ()
2. Cuando la víctima incurra dolosamente en falsedad en los datos proporcionados. ()
3. Fallecimiento de la víctima. ()
4. Cuando la víctima incurra en actos de violencia física o amenazas que atenten contra la integridad o seguridad del personal de la CEAV. ()
5. Cuando a juicio de la CEAV se hayan llevado a cabo todas las acciones relacionadas con la Atención, asistencia y protección a la víctima. ()
6. Se refiere a una unidad hospitalaria para la continuidad de tratamiento terapéutico. ()
7. Estabilidad y/o control del padecimiento. ()
8. Resolución de urgencia médica. ()

DIAGNÓSTICO Y PLAN

DIAGNÓSTICO DE EGRESO:

PLAN:

ATENDIDO POR:	FIRMA
Nombre:	

Anexo X

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

Nombre del paciente:

Edad:

Sexo:

La edad y el estado de conciencia del paciente permiten firmar este documento:

Sí () No ()

Diagnóstico:

Traslado propuesto:

Beneficios:

Riesgos:

Nombre y firma de quien proporciona la información:

Yo _____ de _____ años de edad,

reconozco que se me explicó y entendí lo que se propone, estoy enterado de los beneficios, sé de los riesgos y las probables complicaciones que se pueden presentar; sin embargo, consciente de que se busca un beneficio doy mi consentimiento sin obligación y por decisión propia para que estos se efectúen con base en el principio de libertad prescriptiva.

Nombre completo y firma del paciente o representante legal

Lugar, fecha y hora

Testigo

Testigo

ANEXO XI

PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS DEL COMITÉ INTERDISCIPLINARIO EVALUADOR (CIE)

I. PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE LA CALIDAD DE VÍCTIMA E INGRESO AL REGISTRO

1. Recibe de la Dirección General del Registro Nacional de Víctimas el *Formato único de declaración y de incorporación al Registro* y las solicitudes de ingreso al Registro con la documentación anexa a los mismos, respecto de aquellos que requieren valoración de hechos, ello a fin de formar el expediente respectivo, realizar el análisis y valoración de la información y emitir el Dictamen correspondiente.
(Artículos 98, párrafo cuarto, y 101, párrafo primero, de la Ley General de Víctimas; 12 del Reglamento de la LGV, y 38, fracciones I, VI y VII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas).
2. De ser necesario, solicita el esclarecimiento de aspectos dudosos en las solicitudes de registro y en los formatos; en su caso, requiere información complementaria a las instituciones del Sistema con relación a las características del hecho victimizante.
(Artículos 101, párrafo segundo, de la Ley General de Víctimas y 38, fracciones II y III, del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas).
3. Una vez que se encuentre debidamente integrado el expediente, elabora dictamen en el que se determina:
 - a. El reconocimiento de la calidad de víctima e ingreso al Registro;
(Artículos 110, fracción V, de la Ley General de Víctimas; 36, párrafo segundo, y 38, fracción VI, del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas).
 - b. La negativa de ingreso al Registro, o
(Artículos 103 de la Ley General de Víctimas; 36, párrafo segundo, y 38, fracción VII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas).
 - c. La cancelación del Registro en los supuestos contemplados por el artículo 103 de la ley de la materia.
(Artículos 103 de la Ley General de Víctimas; 36, párrafo segundo, y 38, fracción VII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas).
4. Por oficio remite el dictamen correspondiente al Presidente de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a efecto de que someta a consideración del Pleno de la CEAV la resolución respectiva.
(Artículo 12, párrafo segundo, del Reglamento de la LGV).
5. Si el Pleno de la CEAV emite resolución en la que se determine el ingreso al Registro, el CIE emite la constancia respectiva.
(Artículo 38, fracción VI, del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas).
6. En cumplimiento a la resolución del Pleno, mediante oficio, remite al Director General del Registro Nacional de Víctimas la constancia de ingreso al Registro.
(Artículo 38, fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas).

ANEXO XII

PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS DEL COMITÉ INTERDISCIPLINARIO EVALUADOR (CIE)

II. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LAS MEDIDAS DE AYUDA INMEDIATA

1. Recibe de la Oficialía de Partes de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas la solicitud¹³⁶ de acceso a los recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (Fondo) para atender las Medidas de Ayuda Inmediata.
(Artículos 30 último párrafo, 31, 37, 135, 147 y 148 de la Ley General de Víctimas; 82, fracción I, inciso a) y b), y 88 del Reglamento de la LGV).
2. Integra el expediente respectivo, el cual deberá contener los siguientes elementos:
 - a. Los documentos y datos presentados por la víctima;
 - b. La evaluación de la condición socioeconómica de la víctima, y
 - c. La evaluación de los daños y perjuicios sufridos por la víctima por la falta o inadecuada aplicación de las medidas de atención, asistencia y protección inmediata.
Agregándose, además:
 - d. Estudio de trabajo social elaborado por el Comité Interdisciplinario evaluador en el que se haga una relación de las condiciones de victimización que enfrenta la víctima y las necesidades que requiere satisfacer para enfrentar las secuelas de la victimización;
 - e. Dictamen médico donde se especifique las afectaciones sufridas, las secuelas y el tratamiento, prótesis y demás necesidades que requiere la persona para su recuperación;
 - f. Dictamen psicológico en caso de que la víctima requiera atención a la salud mental donde se especifiquen las necesidades que requieren ser cubiertas para la recuperación de la víctima, y
 - g. Una vez elaborada, deber anexarse la propuesta de resolución que se plantea adopte la Comisión Ejecutiva donde se justifique y argumente jurídicamente la necesidad de dicha ayuda.
(Artículos 147 de la Ley General de Víctimas; 89 del Reglamento de la LGV y 38, fracción VIII, del Estatuto Orgánico de la CEAV).
3. Si considera que hace falta información o documentación, requiere por escrito al solicitante, a fin de que éste la presente. Para el caso de que el solicitante no entrega la información requerida, será desechado el trámite.
(Artículo 90, segundo párrafo, del Reglamento de la LGV).
4. Integrado en tiempo y forma el expediente, realiza la valoración y análisis de la información y documentación contenida en el mismo, a efecto de determinar si

¹³⁶ Reglamento de la LGV, artículo 82: Para el otorgamiento de las ayudas, asistencias y compensaciones en moneda nacional a que se refiere la Ley, la víctima presentará la solicitud de pago mediante escrito libre, incluyendo lo siguiente:

- I. Para la asistencia y ayuda:
 - a) Nombre completo, y
 - b) Domicilio para oír y recibir notificaciones.

Para el caso de ayudas y asistencias, se tiene que presentar la documentación relacionada en el artículo 89 del presente Reglamento [...].

resulta procedente proponer al Pleno el otorgamiento del reembolso correspondiente.

(Artículos 90, primer párrafo del Reglamento de la LGV y 38, fracción VIII, del Estatuto Orgánico de la CEAV).

5. Presenta el proyecto al Comisionado Presidente, quien a su vez lo somete a consideración del Pleno de la CEAV con el propósito de que dicho órgano colegiado emita la resolución sobre el acceso a los recursos del Fondo para atender las Medidas de Ayuda Inmediata.

(Artículo 90, cuarto párrafo, del Reglamento de la LGV).



ANEXO XIII

PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS DEL COMITÉ INTERDISCIPLINARIO EVALUADOR (CIE)

III. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS RECURSOS DEL FONDO POR COMPENSACIÓN SUBSIDIARIA PARA VÍCTIMAS DE DELITOS DE CARÁCTER FEDERAL

1. Recibe de la Oficialía de Partes la solicitud de compensación subsidiaria presentada por víctimas de delitos.
(Artículos 67, 144 y 145 de la Ley General de Víctimas, y 78, fracciones I, II y III, del Reglamento de la LGV).
2. Revisa que la solicitud cumpla con los siguientes requisitos:
 - a. Que la víctima esté inscrita en el Registro Nacional de Víctimas;
 - b. Que la víctima no haya sido reparada;
 - c. Que la víctima presente su solicitud mediante escrito libre, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
 - d. Que la víctima cuente con resolución firme y no haya podido obtener la reparación del daño por parte del sentenciado, en términos del artículo 66 de la Ley General de Víctimas, o bien, cuente con la determinación del Ministerio Público o resolución firme de autoridad judicial en términos del artículo 67 de la Ley General de Víctimas, y
 - e. Que la víctima cuente con el dictamen de la resolución de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva para la compensación subsidiaria.
(Artículos 66; 67; 69, fracciones I y II; 98, párrafo cuarto, y 144 de la LGV; 78, 79 y 80 del Reglamento de la LGV).
3. Integra el expediente respectivo, el cual deberá contener como mínimo:
 - a. Documentos y datos presentados por la víctima;
 - b. Descripción del daño o daños que haya sufrido la víctima;
 - c. Evaluación de la condición socioeconómica de la víctima;
 - d. Detalle de las necesidades de la víctima para enfrentar las consecuencias del delito, y
 - e. En caso de contar con ello, relación de partes médicos o psicológicos que detallen las afectaciones a la víctima con motivo de la comisión del delito.
(Artículos 146 de la Ley General de Víctimas; 82, fracción III, y 83, fracciones I a V, del Reglamento de la LGV).
4. Si considera que hace falta información o documentación, requiere por escrito al solicitante, a fin de que éste la presente. Para el caso de que el solicitante no entregue la información requerida, será desechado el trámite.
(Artículos 84, segundo párrafo, y 86 del Reglamento de la LGV).
5. Para efectos de la procedencia de la resolución del Pleno de la CEAV, verifica que:
 - a. La víctima no haya recibido la reparación del daño por otra vía, o no la haya recibido de manera completa;
 - b. Se realice la evaluación integral del entorno familiar y social;
 - c. Se trate de delitos considerados como graves y la víctima haya sufrido daño o menoscabo a su libertad, o si la víctima directa hubiera fallecido o sufrido un deterioro incapacitante en su integridad física o mental como consecuencia del delito conforme a lo previsto por el artículo 68 de la Ley, y

- d. La víctima exhiba ante la Comisión Ejecutiva todos los elementos a su alcance que prueben la procedencia de la compensación subsidiaria y presente sus alegatos.
(Artículo 80 del Reglamento de la LGV).
6. Para el caso de que el sentido del proyecto de resolución sea positivo, incluye la cuantificación de la compensación con base en las tabulaciones elaboradas por la CEAV.
Para efectos de la cuantificación, observa los siguientes criterios:
 - a. La condición socioeconómica de la víctima;
 - b. La repercusión del daño en la vida familiar;
 - c. La imposibilidad de trabajar como consecuencia del daño;
 - d. El número y la edad de los dependientes económicos;
 - e. Los recursos disponibles en el Fondo;
 - f. La necesidad de la víctima;
 - g. La gravedad del daño sufrido por la víctima;
 - h. La vulnerabilidad de la víctima, en proporción al tipo de daño sufrido;
 - i. El perfil psicológico de la víctima;
 - j. La posibilidad de que la víctima pueda acceder a medidas de atención, asistencia y protección en asociaciones civiles o privadas, y
 - k. Los demás que señalen los lineamientos que al efecto emita la Comisión Ejecutiva.
(Artículos 148, párrafo segundo, y 150 de la Ley General de Víctimas; 76 y 84, cuarto párrafo, del Reglamento de la LGV).
7. Integrado en tiempo y forma el expediente, realiza la valoración y análisis de la información y documentación contenida en el mismo, así como la información adicional que el propio CIE haya concentrado, a fin de elaborar el Proyecto de compensación subsidiaria.
(Artículos 148 de la Ley General de Víctimas; 84, párrafo segundo, del Reglamento de la LGV, y 36, segundo párrafo, del Estatuto Orgánico de la CEAV).
8. Presenta el proyecto de compensación subsidiaria al Comisionado Presidente, quien a su vez lo someterá a consideración del Pleno de la CEAV, con el propósito de que dicho órgano colegiado emita la resolución sobre el acceso a los recursos del Fondo para víctimas de delitos federales.¹³⁷
(Artículo 85 del Reglamento de la LGV).

¹³⁷ Debe referirse que el artículo 67, tercer párrafo, de la ley de la materia, establece que el monto de la compensación subsidiaria a la que se podrá obligar el Estado, en sus ámbitos federal o local, será hasta de 500 veces el salario mínimo mensual en el Distrito Federal; asimismo, ha de ser proporcional a la gravedad del daño sufrido y no podrá implicar el enriquecimiento para la víctima.

ANEXO XIV

PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS DEL COMITÉ INTERDISCIPLINARIO EVALUADOR (CIE)

IV. PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LOS RECURSOS DEL FONDO POR COMPENSACIÓN SUBSIDIARIA PARA VÍCTIMAS DE VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS COMETIDAS POR AUTORIDADES FEDERALES

1. Recibe de la Oficialía de Partes las solicitudes de compensación subsidiaria presentadas por víctimas de violaciones a sus derechos humanos.
(Artículos 65, 144 y 145 de la Ley General de Víctimas, y 78, fracciones I y II, del Reglamento de la LGV).
2. Revisa que la solicitud cumpla con los siguientes requisitos:
 - a. Que la víctima esté inscrita en el Registro Nacional de Víctimas;
 - b. Que la víctima presente su solicitud mediante escrito libre, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
 - c. Que la víctima declare bajo protesta de decir verdad que no ha recibido pago o indemnización alguna por concepto de la reparación del daño,¹³⁸ y
 - d. Que la víctima cuente con una resolución emitida por:
 - Un órgano jurisdiccional nacional;
 - Un órgano jurisdiccional internacional o reconocido por los tratados internacionales ratificados por México;
 - Un organismo público de protección de los derechos humanos;
 - Un organismo internacional de protección de los derechos humanos reconocido por los tratados internacionales ratificados por México, cuando su resolución no sea susceptible de ser sometida a la consideración de un órgano jurisdiccional internacional previsto en el mismo tratado en el que se encuentre contemplado el organismo en cuestión.
(Artículos 65, 69, fracción III, y 144 de la Ley General de Víctimas; 78, fracciones I y II, así como 81 del Reglamento de la LGV).
3. Integra el expediente respectivo, el cual deberá contener como mínimo:
 - a. Documentos y datos presentados por la víctima;
 - b. Descripción del daño o daños que haya sufrido la víctima;
 - c. Evaluación de la condición socioeconómica de la víctima;
 - d. Detalle de las necesidades de la víctima para enfrentar las consecuencias de la violación a sus derechos humanos, y
 - e. En caso de contar con ello, relación de partes médicos o psicológicos que detallen las afectaciones a la víctima con motivo de la violación a los derechos humanos.
(Artículos 146 de la Ley General de Víctimas; 82, fracción II, y 83, fracciones I a V, del Reglamento de la LGV).
4. Si considera que hace falta información o documentación, requiere por escrito al solicitante, a fin de que éste la presente. Para el caso de que el solicitante no entregue la información requerida, será desechado el trámite.
(Artículos 84, segundo párrafo, y 86 del Reglamento de la LGV).
5. Para efectos de la procedencia de la resolución del Pleno de la CEAV, verifica que:

¹³⁸ En caso de que a la víctima se le haya cubierto en parte la reparación a través de otros mecanismos se compensará de manera complementaria.

- a. La víctima no haya recibido la reparación del daño por otra vía, o no la haya recibido de manera completa;
 - b. Se realice la evaluación integral del entorno familiar y social;
 - c. La víctima exhiba ante la Comisión Ejecutiva todos los elementos a su alcance que prueben la procedencia de la compensación subsidiaria y presente sus alegatos.
(Artículos 69, fracción III, de la Ley General de Víctimas, y 81, fracción II, último párrafo, del Reglamento de la LGV).
6. Para el caso de que el sentido del proyecto de resolución sea positivo, incluye la cuantificación de la compensación con base en las tabulaciones elaboradas por la CEAV.
Para efectos de la cuantificación, observa los siguientes criterios:
- a. La condición socioeconómica de la víctima;
 - b. La repercusión del daño en la vida familiar;
 - c. La imposibilidad de trabajar como consecuencia del daño;
 - d. El número y la edad de los dependientes económicos;
 - e. Los recursos disponibles en el Fondo;
 - f. La necesidad de la víctima;
 - g. La gravedad del daño sufrido por la víctima;
 - h. La vulnerabilidad de la víctima, en proporción al tipo de daño sufrido;
 - i. El perfil psicológico de la víctima;
 - j. La posibilidad de que la víctima pueda acceder a medidas de atención, asistencia y protección en asociaciones civiles o privadas, y
 - k. Los demás que señalen los lineamientos que al efecto emita la Comisión Ejecutiva.
(Artículos 148, párrafo segundo, y 150 de la Ley General de Víctimas; 76 y 84, cuarto párrafo, del Reglamento de la LGV).
7. Integrado en tiempo y forma el expediente, realiza la valoración y análisis de la información y documentación contenida en el mismo, así como la información adicional que el propio CIE haya concentrado, a fin de elaborar el Proyecto de compensación subsidiaria.
(Artículos 148 de la Ley General de Víctimas; 84, párrafo segundo, del Reglamento de la LGV, y 36, segundo párrafo, del Estatuto Orgánico de la CEAV).
8. Presenta el proyecto de compensación subsidiaria al Comisionado Presidente, quien a su vez lo someterá a consideración del Pleno de la CEAV, con el propósito de que dicho órgano colegiado emita la resolución sobre el acceso a los recursos del Fondo para víctimas de violación a derechos humanos.
(Artículo 85 del Reglamento de la LGV).

ANEXO XV

Proceso de atención Solicitudes de registro por víctima

1. Se presenta la víctima, se recibe o se llena su solicitud de registro (Formato Único de Declaración) y se reciben los documentos soporte.
2. Primer Contacto revisa la solicitud y la documentación soporte.
3. Si cumple con los requisitos establecidos, se turna por oficio al Director de Análisis de Solicitudes del Registro, quien revisa la competencia del delito o violación de derechos humanos (local/federal).
4. En caso de no cumplir con los requisitos se regresa a la víctima para complementar el Formato Único o reunir los documentos faltantes.
5. Si la solicitud es de competencia local, se turna a la Comisión Estatal.
6. Si la solicitud es de competencia federal, se integra el expediente.
7. Se revisa que cuente con el soporte documental.
8. En caso de faltar algún documento se requiere a la víctima o a la autoridad correspondiente.
9. Se revisa que cuente con la calidad de víctima
10. Si no está reconocida su calidad de víctima, se turna al CIE para su análisis y proyecto de dictamen.
 - a. El Comisionado Presidente presenta el proyecto al Pleno de la Comisión.
 - b. El Pleno emite resolución al respecto.
 - c. Si otorga la calidad de víctima se procede al punto 11.
 - d. En caso de no proceder se notifica a la víctima.
11. Si la calidad de víctima está reconocida, se inscribe al Registro Federal de Víctimas.
12. Se notifica a la víctima que fue inscrita al Registro Federal de Víctimas.
13. Las personas que no obtuvieron su calidad de víctima por resolución del Pleno tienen la posibilidad de interponer el recurso de reconsideración establecido en el artículo 103 de la Ley General de Víctimas.

Proceso de atención Solicitudes de registro por Autoridad

1. La autoridad envía la solicitud y se recibe en la Dirección General del Registro Nacional de Víctimas, quien solicita el Formato Único de Declaración de la víctima y los documentos soporte.
 - a. En ocasiones las solicitudes son turnadas por la Secretaría Técnica.
2. El Director de Análisis de Solicitudes del Registro revisa la competencia del delito o violación de derechos humanos (local/federal).
3. Si la solicitud es de competencia local, se turna a la Comisión Estatal.
4. Si la solicitud es de competencia federal, se integra el expediente.
5. Se revisa que cuente con el soporte documental.
6. En caso de faltar algún documento se requiere a la autoridad correspondiente.
7. Una vez completado el expediente con toda la documentación se revisa que la persona cuente con la calidad de víctima.

8. Si no está reconocida su calidad de víctima, se turna al CIE para su análisis y proyecto de dictamen.
 - a. El Comisionado Presidente presenta el proyecto al Pleno de la Comisión.
 - b. Pleno emite resolución al respecto.
 - c. Si otorga la calidad de víctima se procede al punto 9.
 - d. En caso de no proceder se notifica a la víctima.
9. Si la calidad de víctima está reconocida, se inscribe al Registro Federal de Víctimas.
10. Se notifica a la víctima y a la autoridad solicitante que fue inscrita al Registro Federal de Víctimas.
11. Las personas que no obtuvieron su calidad de víctima por resolución del Pleno tienen la posibilidad de interponer el recurso de reconsideración establecido en el artículo 103 de la Ley General de Víctimas.

Proceso de consolidación Registros existentes

1. La Comisión Estatal de Atención a Víctimas o institución emisora designa al Enlace con el Registro Nacional de Víctimas.
 - a. Firma del Convenio de Colaboración y Protección de Datos Personales y Privacidad de la Información.
2. Revisión Técnica por parte de la Dirección General del Registro Nacional de Víctimas.
3. Si cumple con los requisitos técnicos, se emite la información.
4. Si no cumple con los requisitos técnicos, se solicita la homologación y se comparte el diccionario de datos.
 - a. Una vez homologado se emite la información.
5. Se revisa la competencia de los registros emitidos por la entidad o institución emisora.
6. Se analiza que los registros de competencia local cuenten con el soporte documental.
7. Si cuenta con el soporte documental se procede a su consolidación en el Registro Nacional de Víctimas.
8. En caso de no contar con soporte documental se solicita a la Comisión Estatal de Atención a Víctimas o institución emisora.
9. Una vez completado el expediente con su respectivo soporte documental se procede a su consolidación en el Registro Nacional de Víctimas.
10. Los registros de competencia federal son analizados para determinar si cuentan con el soporte documental.
 - a. En caso de faltar algún documento se solicita a la autoridad correspondiente.
11. Si no está reconocida su calidad de víctima, se turna al CIE para su análisis y proyecto de dictamen.
 - a. El Comisionado Presidente presenta el proyecto al Pleno de la Comisión.
 - b. El Pleno emite resolución al respecto.
 - c. Si otorga la calidad de víctima se procede al punto 9.
 - d. En caso de no proceder se notifica a la víctima.
12. Si la calidad de víctima está reconocida, se inscribe al Registro Federal de Víctimas.
13. Se notifica a la víctima y a la Comisión Estatal de Atención a Víctimas o institución emisora que fue inscrita al Registro Federal de Víctimas.

14. Las personas que no obtuvieron su calidad de víctima por resolución del Pleno tienen la posibilidad de interponer el recurso de reconsideración establecido en el artículo 103 de la Ley General de Víctimas.



ANEXO XVI

Lineamientos para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

ACUERDO del Pleno por el que se emiten los Lineamientos para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

ACUERDO CEAV/PLENO/2014/063/06

ACUERDO DEL PLENO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL.

El Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con fundamento en los artículos 84, 88, 130 y 134 de la Ley General de Víctimas; 72, 73, 75, fracción IV, 76, fracción VI, 77 y 78, fracción II, del Reglamento de la Ley General de Víctimas, y 16, fracciones I, II y XVI, del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce y garantiza los derechos de las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos, estableciendo que es obligación del Estado promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, debiendo proporcionar los mecanismos para prevenir, investigar, sancionar y llevar a cabo la reparación del daño;

Que conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, es prioridad construir un México en Paz que garantice el respeto y la protección de los derechos humanos, por lo que el Gobierno Federal tiene encomendado implementar políticas para la atención de víctimas de delitos y violaciones de dichos derechos, así como promover medidas especiales orientadas a fortalecer el enfoque de respeto y protección de los derechos humanos;

Que el Objetivo 1.5, Estrategia 1.5.3 del PND establece que se deben proporcionar servicios integrales a las víctimas u ofendidos de delitos, en el marco de la Ley General de Víctimas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013 y reformada el 3 de mayo de ese mismo año;

Que la Ley General de Víctimas, en apego a dicha estrategia, reconoce y garantiza los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia y la reparación integral;

Que para tales efectos, la Ley General de Víctimas considera la constitución de un Fondo con objeto de brindar los recursos necesarios para la ayuda, la asistencia y la reparación integral de las víctimas de delitos del orden federal y de las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales, que será administrado y operado por medio de un fideicomiso público, en términos de lo dispuesto por la propia Ley y su Reglamento;

Que con fecha 24 de noviembre de 2014, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en su carácter de fideicomitente, constituyó en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo como fiduciario, el fideicomiso público de administración y pago denominado Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Que con fecha 28 de noviembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Ley General de Víctimas, en cuyo Título Sexto se prevé el procedimiento para la asignación de recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Que de conformidad con la Ley General de Víctimas y su Reglamento, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas debe emitir las disposiciones necesarias para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, por lo que hemos tenido a bien emitir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETO Y APLICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS

1. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las bases para la adecuada administración, control, ejecución y operación de los recursos del patrimonio del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral y de los fines del mismo.
2. Los presentes Lineamientos son de observancia y de aplicación general para las partes del Fideicomiso, las unidades administrativas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas involucradas en los procedimientos, y para las personas físicas o morales que tengan cualquier tipo de participación, intervención, injerencia, decisión o beneficio, en el Fondo.

CAPÍTULO II DEFINICIONES

3. Para los efectos de los presentes Lineamientos se aplicarán las definiciones establecidas en la Ley General de Víctimas, su Reglamento, el Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y demás disposiciones legales aplicables. Asimismo, se entenderá por:

- a. **Bansefi, S.N.C., I.B.D.:** El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo;
- b. **Comisionado Presidente:** La persona que esté a cargo de la Presidencia de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;
- c. **CIE:** El Comité Interdisciplinario Evaluador, creado en virtud de lo dispuesto por el artículo 93, fracción VIII, de la LGV, cuyas facultades se encuentran previstas en la Ley General de Víctimas, su Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;

d. Contrato de fideicomiso: El contrato de fideicomiso público de administración y pago de fecha 24 de noviembre de 2014, mediante el cual se constituyó el Fideicomiso denominado “Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral”;

e. Derecho de repetición: El derecho de obtener la restitución de los recursos que se hubieren otorgado con cargo al patrimonio del Fondo, en los casos previstos en la Ley General de Víctimas y su Reglamento, conforme al procedimiento económico coactivo correspondiente;

f. Dictamen de procedencia: El acuerdo, determinación o resolución fundado y motivado que emita el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a partir del proyecto de dictamen que al respecto emita el CIE, y que será el soporte documental para los pagos de las ayudas, asistencias y reparación integral con cargo a los recursos del Fondo;

g. Dirección General del Fondo: La Unidad administrativa de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, cuyo Titular es designado por el Pleno de la misma, a cargo del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral y que funge como unidad responsable del Fideicomiso;

h. Fiduciario: BANSEFI, S.N.C., I.B.D.;

i. Fondo o Fideicomiso: El Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral a que se refiere el Título Octavo de la Ley General de Víctimas, incluyendo el fondo de emergencia previsto en el artículo 135 de la misma;

j. Fondo de emergencia: La subcuenta del Fondo a que se refiere el artículo 135 de la Ley General de Víctimas y 74 de su Reglamento;

k. LFPRH: La Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;

l. LFTAIPG: La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;

m. LGV: Ley General de Víctimas;

n. Lineamientos: Los Lineamientos para el funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral;

o. Pleno: El órgano de dirección y de decisión de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;

p. RLFRH: El Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;

q. RLFTAIPG: El Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;

r. Titular del Fondo: La persona que esté a cargo de la Dirección General del Fondo, y

s. Unidad responsable: La Dirección General del Fondo, en términos del artículo 215, fracción II, inciso c), del RLFRH, quien fungirá como la responsable de la aplicación de los recursos del Fondo.

4. Es competencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas emitir, modificar, actualizar e interpretar los presentes Lineamientos, así como resolver todos aquellos casos no previstos en los mismos, de conformidad con la legislación, la normatividad y los criterios aplicables.

5. El cumplimiento de los fines del Fondo y la operación de éste se rigen por la LGV, su Reglamento, el Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, el Contrato de Fideicomiso, por los presentes Lineamientos; los acuerdos que adopte el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, y demás normativa aplicable respecto de los recursos públicos federales afectos en fideicomiso público.

TÍTULO SEGUNDO INTEGRACIÓN DEL PATRIMONIO

6. El patrimonio del Fondo se integrará de conformidad con lo siguiente:
 - a. Con la aportación inicial que efectúe la Fideicomitente con cargo a los recursos asignados en el Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio fiscal que corresponda;
 - b. Con las aportaciones subsecuentes que, en su caso, efectúe la Fideicomitente con cargo a su presupuesto autorizado, y
 - c. Con los recursos que ingresen al Fideicomiso en los términos y por los conceptos que se establecen en el artículo 132 de la LGV.
7. Para efectos de integrar los recursos a que se refieren las fracciones II, III y IV del artículo 132 de la LGV al patrimonio del Fideicomiso, corresponderá al Titular del Fondo, en términos del artículo 138 de la LGV y 75 de su Reglamento, gestionar lo pertinente para que los recursos ingresen oportunamente al mismo, para lo cual bastará que el Titular del Fondo se coordine con las dependencias, entidades, organismos y autoridades competentes en dichas materias para conjuntar esfuerzos a través de la celebración de los actos, convenios o contratos que resulten necesarios con la finalidad de que dichas instancias tomen conocimiento de que los recursos provenientes de dichos conceptos deben formar parte integrante del patrimonio del Fondo y se definan los mecanismos, las acciones o los procesos que permitan cumplir con oportunidad sus atribuciones.

TÍTULO TERCERO DEL PLENO DE LA COMISIÓN EJECUTIVA Y TITULAR DEL FONDO

CAPÍTULO I ATRIBUCIONES DEL PLENO EN RELACIÓN CON EL FONDO

8. Sin perjuicio de lo establecido en la LGV, su Reglamento, el Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, y lo dispuesto en el Contrato de Fideicomiso, el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas tendrá, en relación con el Fondo, las siguientes atribuciones:
 - a. Recibir y evaluar los informes y rendición de cuentas que presente el Titular del Fondo de las actividades realizadas en cumplimiento de los fines del Fideicomiso, de la aplicación de los recursos y del estado que guarda el patrimonio del mismo;
 - b. Emitir y, en su caso, modificar los presentes Lineamientos y los lineamientos para priorizar el pago de la compensación a las víctimas en los términos a que se refiere el último párrafo del artículo 132 de la LGV y el artículo 32, fracción XIX, de su Reglamento;
 - c. Aprobar, en caso de requerirse, la creación del Fondo de Emergencia para el pago de las medidas de ayuda inmediata a que se refiere el Título Tercero de la LGV y el artículo 74 de su Reglamento;
 - d. Emitir, previa proyecto [*sic*] de dictamen del CIE, el dictamen de procedencia para que con cargo al patrimonio del Fondo se realice el pago de las ayudas, la asistencia y la reparación integral a las víctimas de delitos del orden federal y a las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales;

- e. Aprobar los estados financieros del Fideicomiso que el Fiduciario le presente por conducto del Titular del Fondo y, en su caso, realizar las observaciones a que haya lugar, y
- f. En general, resolver sobre cualquier situación relativa al cumplimiento de los fines del Fondo.

CAPÍTULO II ATRIBUCIONES DEL TITULAR DEL FONDO

9. El Titular del Fondo tendrá, sin perjuicio de lo establecido en la LGV, su Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, las siguientes atribuciones:

- a. Presentar mensualmente al Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, previo a la determinación de medidas de ayuda o reparación integral a las víctimas, un informe respecto de la situación financiera del patrimonio fideicomitado; asimismo, presentar trimestralmente o cuando le sean requeridos, informes y rendición de cuentas sobre la operación y aplicación de los recursos que integren el patrimonio del Fideicomiso;
- b. Instruir al Fiduciario que establezca en una subcuenta especial del Fideicomiso el Fondo de Emergencia, en términos de lo que resuelva el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;
- c. Instruir al Fiduciario, en términos del dictamen de procedencia que emita el Pleno de la Comisión Ejecutiva, la entrega de los recursos que correspondan a las víctimas de delitos del orden federal y a las víctimas de violaciones a sus derechos humanos cometidas por autoridades federales, y
- d. Las demás que correspondan como unidad responsable del Fideicomiso, en términos de lo dispuesto en la LFPRH, el RLFPRH y el contrato del Fideicomiso.

TÍTULO CUARTO TIPOS DE APOYO Y MONTOS A CUBRIR CON CARGO AL FONDO

10. Los recursos que conforman el patrimonio del Fondo se aplicarán para otorgar los siguientes apoyos:

- a. Las medidas de ayuda, asistencia y atención establecidas en los Títulos Tercero y Cuarto de la LGV, a víctimas de delitos del orden federal y a las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales;
- b. La compensación a las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales, y
- c. La compensación subsidiaria para víctimas de delitos del orden federal.

Los pagos se efectuarán en moneda nacional y en términos del dictamen de procedencia que emita el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, mismo que precisará nombre de la víctima y monto de la ayuda, asistencia, atención y/o compensación que corresponda.

11. Las compensaciones y medidas de ayuda, asistencia y atención de los Títulos Tercero y Cuarto de la LGV, se cubrirán con los recursos del Fondo y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas velará por la maximización del uso de los recursos del Fondo, observando los lineamientos para priorizar el pago de la compensación a las víctimas en los términos a que

se refiere el último párrafo del artículo 132 de la LGV, emitidos en cumplimiento de lo dispuesto en la fracción XIX del artículo 32 del Reglamento.

12. El monto de la compensación subsidiaria para víctimas de delitos del orden federal será hasta de 500 (quinientas) veces el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal, de conformidad con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 67 de la LGV.

13. De conformidad con el artículo 65 de la LGV, la compensación a las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales, será en los términos y montos que determine la resolución que emita, en su caso:

- a. Un órgano jurisdiccional nacional;
- b. Un órgano jurisdiccional internacional o reconocido por los tratados internacionales ratificados por México;
- c. Un organismo público de protección de los derechos humanos, o
- d. Un organismo internacional de protección de los derechos humanos reconocido por los tratados internacionales ratificados por México, cuando su resolución no sea susceptible de ser sometida a la consideración de un órgano jurisdiccional internacional previsto en el mismo tratado en el que se encuentre contemplado el organismo en cuestión.

14. Los pagos por concepto de las medidas de ayuda, asistencia y atención a que se refiere el Título Tercero y Cuarto de la LGV, a víctimas de delitos del orden federal y a las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales, serán por los montos y conceptos que autorice el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

TÍTULO QUINTO FONDO DE EMERGENCIA

15. Cuando se presente una situación que así lo amerite y por decisión del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, se creará un Fondo de Emergencia como una subcuenta dentro del patrimonio del Fideicomiso, por tiempo determinado, cuya cuantía dependerá de la situación presentada, el cual se destinará al pago de las medidas de ayuda a que se refiere el Título Tercero de la LGV, para víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violación a derechos humanos cometidas por autoridades federales.

Entre las situaciones a considerar para aperturar el Fondo de Emergencia, se encuentran de manera enunciativa y no limitativa, que el evento implique a un colectivo de víctimas o que se presente un riesgo de daño irreparable para la víctima, entre otros.

En tanto los recursos del Fondo de Emergencia se destinen a las medidas de ayuda a que se refiere el Título Tercero de la LGV, el Fiduciario mantendrá invertidos los recursos en su propia Tesorería, en valores gubernamentales de disponibilidad inmediata procurando su mayor rendimiento.

16. Los requisitos y el procedimiento para acceder a los recursos del Fondo de Emergencia para medidas de ayuda consideradas en el Título Tercero de la LGV, se estará a lo dispuesto en los numerales 28, 29 y 44 de los presentes Lineamientos.

17. Por excepción, y de acuerdo a la situación de emergencia que se atienda, el pago de las medidas de ayuda, consideradas en el Título Tercero de la LGV se podrá efectuar por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas con cargo a los recursos del Fondo de Emergencia, directamente a los prestadores de los servicios en nombre y representación de las víctimas.

18. Una vez que hayan sido entregados los recursos del Fondo de Emergencia a las víctimas a quienes hubiere determinado el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, si

quedan remanentes en la subcuenta de dicho Fondo de Emergencia, atendida la situación de emergencia presentada, el Titular del Fondo instruirá al Fiduciario para que los recursos sean nuevamente reintegrados al patrimonio total del Fondo.

19. En caso de que se hubieren entregado recursos con cargo al Fondo de Emergencia, derivado de la actualización de los supuestos previstos en los artículos 30 último párrafo y 37 de la LGV, las instituciones públicas a que se refieren dichos artículos deberán reintegrar los recursos al patrimonio del Fondo, por lo que en ejercicio del derecho de repetición, el Titular del Fondo efectuará el requerimiento por escrito de los recursos a las instituciones responsables.

20. Los apoyos monetarios que se hayan otorgado con cargo al Fondo de Emergencia con base en lo previsto por los artículos 30, último párrafo, y 37 de la LGV, se descontarán del pago que, en su caso, se otorgue por concepto de compensación subsidiaria para víctimas de delitos del orden federal.

TÍTULO SEXTO ALCANCES Y REQUISITOS DE LAS MEDIDAS DE AYUDA, ASISTENCIA, ATENCIÓN Y COMPENSACIONES CON CARGO AL FONDO

CAPÍTULO I MEDIDAS DE AYUDA, ASISTENCIA Y ATENCIÓN DEL TÍTULO TERCERO Y CUARTO DE LA LGV CON CARGO AL FONDO

21. Los pagos por concepto de las medidas de ayuda, asistencia y atención, que podrán efectuarse con cargo al patrimonio del Fondo, son:

- a.** Servicios de emergencia médica, odontológica, quirúrgica y hospitalaria que consistirán en: (Art. 30 LGV):
 - i.** Material médico quirúrgico, incluidas prótesis y demás instrumentos o aparatos, que la persona requiera para su movilidad, conforme al dictamen, constancia o diagnóstico otorgado por el médico especialista en la materia; (Art. 34 fracción IV)
 - ii.** Medicamentos; (Art. 34 fracción III)
 - iii.** Honorarios médicos, en caso de que el sistema de salud más accesible para la víctima no cuente con los servicios que ella requiere de manera inmediata; (Art. 34 fracción I)
- b.** Atención médica y psicológica, cuando se trate de lesiones, enfermedades y traumas emocionales provenientes del delito o de violación a los derechos humanos; (Art. 30 fracción VII y 34 LGV)
- c.** Servicio de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas; (Art. 30 fracción V y 34 fracción IV LGV)
- d.** Hospitalización, transporte y ambulancia; (Art. 30 fracciones I y VI LGV)
- e.** Servicios odontológicos reconstructivos como consecuencia del delito o la violación a los derechos humanos; (Art. 30 fracción VIII y 34 fracción IV)
- f.** Servicios de atención mental en los casos en que como consecuencia del delito o la violación a sus derechos humanos, la persona quede afectada psicológicamente y/o psiquiátricamente; (Art. 30 fracción VII y 34 fracción V LGV)
- g.** Atención materno-infantil, incluyendo programas de nutrición; (Art. 34 fracción VI LGV)

h. Servicios de anticoncepción de emergencia y de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por la ley, así como práctica de exámenes y tratamiento especializado para su recuperación, conforme al diagnóstico y tratamiento médico recomendado; (Art. 30 fracción IX y 35 LGV)

i. Servicios de asistencia médica preoperatoria, postoperatoria, quirúrgica, hospitalaria y odontológica a que hubiese lugar de acuerdo al concepto médico y valoración. (Art. 36 LGV)

22. En caso de que la institución médica a la que acude o es enviada la víctima no cuente o no cumpla con los servicios mencionados en el lineamiento inmediato anterior, y estos gastos hayan sido cubiertos por la víctima, los mismos le serán reembolsados, en términos de la LGV, su Reglamento y los presentes Lineamientos.

23. Tratándose de hechos victimizantes de carácter federal, se apoyará a las víctimas indirectas con los gastos funerarios que deban cubrirse por el fallecimiento de la víctima directa cuando la causa de la muerte sea homicidio. Estos gastos incluirán los de transporte en los siguientes casos:

- a) Cuando el fallecimiento se haya producido en un lugar distinto al de su lugar de origen, o cuando sus familiares decidan inhumar su cuerpo en otro lugar, o
- b) Si los familiares de las víctimas deben desplazarse del lugar en el que se encuentran hacia otro lugar para los trámites de reconocimiento.

24. Cuando la víctima del orden federal se encuentre en un lugar distinto al de su lugar de residencia y desee regresar al mismo, se pagarán los gastos de transporte garantizando, en todos los casos, que el medio de transporte utilizado por la víctima para su regreso sea el más seguro y el que cause menos trauma de acuerdo con sus condiciones.

25. En caso de que el Fondo hubiere entregado recursos derivado de la actualización de los supuestos previstos en los artículos 30 último párrafo y 37 de la LGV, las instituciones públicas a que se refieren dichos artículos deberán reintegrar los recursos al patrimonio del Fondo, por lo que en ejercicio del derecho de repetición, el Titular del Fondo efectuará el requerimiento por escrito de los recursos a las instituciones responsables.

26. Cuando la víctima o dependientes económicos, tengan derecho a recibir beca de estudio para educación preescolar, primaria, secundaria y educación media superior, acuda a la Secretaría de Educación Pública u organismo público de educación que corresponda y no pudo obtener la beca porque dichas instituciones se encuentren impedidas por falta de recursos para concederlas, podrán acudir a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con el documento que haga constar que la institución pública no otorgó la beca, para que, en su caso, se otorgue la beca a la víctima o dependientes económicos del nivel escolar que corresponda.

27. Las víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violación a derechos humanos cometidas por autoridades federales, que soliciten el reembolso por concepto de las medidas de ayuda, asistencia y atención, presentarán una solicitud por escrito libre, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, ante la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto, ante la Asesoría Jurídica Federal o ante la Dirección General del Registro Nacional de Víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas para su trámite.

28. El escrito de solicitud de acceso a los recursos del Fondo para cubrir medidas de ayuda, asistencia y atención, deberá incluir lo siguiente:

- a) Nombre completo de la víctima y/o, en su caso, de su representante legal adjuntando los documentos que acrediten su personalidad;

- b) Domicilio para oír y recibir notificaciones;
- c) La comprobación de gastos mediante documentación que cubra los requisitos fiscales. Las facturas serán a nombre del solicitante;
- d) Documento que acredite que la institución hospitalaria pública no prestó las medidas de ayuda a la víctima; por excepción, ante la falta de este documento, declaración de la víctima, bajo protesta de decir verdad, de una narración sucinta de los hechos. Asimismo, en ambos casos, una declaración bajo protesta de decir verdad, de que la víctima no ha recibido ni está solicitando ningún tipo de apoyo por parte de cualquier programa, fondo, fideicomiso o similar de la Administración Pública Federal por los mismos conceptos;
- e) Constancia, diagnóstico médico o dictamen del médico especialista, en original, en el que se haga constar que la víctima requiere las medidas de ayuda;
- f) Lugar y fecha en que es presentada la solicitud a la Comisión Ejecutiva, y
- g) Firma de la víctima o su representante legal. Si no puede o no sabe firmar, se imprimirá la huella digital.

29. Para los efectos de los Títulos Tercero y Cuarto de la LGV, el Fondo entregará los recursos para el reembolso de los gastos que por concepto de medidas de ayuda, asistencia y atención hayan realizado las víctimas tanto de delitos del orden federal como de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales, conforme a los siguientes requisitos:

- I. Las víctimas deben estar inscritas en el Registro Nacional de Víctimas;
- II. Presentar la solicitud por escrito libre aludida en el numeral 28 de los Lineamientos;
- III. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en los casos de delitos del orden federal, determinará la procedencia de los pagos con cargo al Fondo, siempre y cuando se cumplan los requisitos y procedimientos establecidos en la LGV y en el Reglamento, así como de acuerdo a los Lineamientos para priorizar el pago de la compensación a las víctimas en los términos a que se refiere el último párrafo del artículo 132 de la LGV, emitidos en cumplimiento de lo dispuesto en la fracción XIX del artículo 32 del Reglamento;

El personal de las unidades administrativas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas que reciban la solicitud, asistirán en todo momento a las víctimas en el llenado del escrito, bajo un enfoque diferencial y especializado para evitar situaciones de revictimización de la persona.

30. Las medidas de ayuda, asistencia y atención consideradas en el Título Tercero y Cuarto de la LGV a víctimas de delitos del orden federal y víctimas de violación a derechos humanos cometidas por autoridades federales, se cubrirán bajo el esquema de reembolsos, previa determinación del Pleno de la Comisión Ejecutiva.

CAPÍTULO II COMPENSACIÓN SUBSIDIARIA A VÍCTIMAS DE DELITOS DEL FUERO FEDERAL

31. Cuando se trate de resoluciones judiciales que determinen la compensación a la víctima a cargo del sentenciado, la autoridad judicial ordenará la reparación con cargo al patrimonio de éste, o en su defecto, con cargo a los recursos que, en su caso, se obtengan de la liquidación de los bienes decomisados del sentenciado. Sólo en caso de que no se actualicen los supuestos anteriores, el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

determinará el monto del pago de la compensación subsidiaria a víctimas de delitos del orden federal a cargo del Fondo, tomando en cuenta:

- a) La determinación del Ministerio Público cuando el responsable se haya sustraído de la justicia, haya muerto o desaparecido o se haga valer un criterio de oportunidad, o
- b) La resolución firme emitida por la autoridad judicial.

La determinación del Pleno deberá dictarse dentro del plazo de noventa días contados a partir de emitida la resolución correspondiente.

32. Para acceder a los recursos del Fondo en términos de este capítulo, la víctima deberá presentar a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas una solicitud por escrito libre, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, ante la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto, ante la Asesoría Jurídica Federal o ante la Dirección General del Registro Nacional de Víctimas para su trámite, la cual deberá contener, al menos, los siguientes requisitos:

- a) Nombre completo de la víctima y/o, en su caso, el de su representante legal, adjuntando los documentos que acrediten su personalidad;
- b) Domicilio para oír y recibir notificaciones;
- c) Declaración de la víctima, bajo protesta de decir verdad que contenga: una narración sucinta de los hechos, así como la manifestación de que no ha recibido ni está solicitando algún tipo de apoyo por parte de cualquier programa, fondo, fideicomiso o similar de la Administración Pública Federal, por los mismos conceptos;
- d) La exhibición de los elementos al alcance de la víctima, que demuestren que la misma no ha sido reparada o en el que se determinen los conceptos que no hayan sido reparados por el sentenciado, presentando sus alegatos y entre otros, cualquiera de los siguientes documentos, según corresponda:
 - d.1 La determinación del Ministerio Público;
 - d.2 Resolución firme de la autoridad judicial competente; o
 - d.3 alguna de las señaladas en el artículo 69 de la LGV, que son:
 - Las constancias del agente del ministerio público competente de la que se desprenda que las circunstancias de hecho hacen imposible la consignación del presunto delincuente ante la autoridad jurisdiccional y por lo tanto hacen imposible el ejercicio de la acción penal;
 - La sentencia firme de la autoridad judicial competente, en la que se señalen los conceptos a reparar y la reparación obtenida de donde se desprendan los conceptos que el sentenciado no tuvo la oportunidad de reparar;
 - La resolución emitida por autoridad competente u organismo público de protección de los derechos humanos de donde se desprenda que no ha obtenido la reparación del daño, de la persona directamente responsable de satisfacer dicha reparación.
- e) Lugar y fecha en que es presentada la solicitud a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, y
- f) Firma de la víctima o su representante legal; si no puede o no sabe firmar, se imprimirá la huella digital.

El personal de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas asistirá en todo momento a las víctimas, en el llenado de la solicitud, con un enfoque diferencial, para evitar situaciones de revictimización de la persona.

33. Las víctimas de delitos del fuero federal pueden tener acceso a los recursos del Fondo para obtener la compensación subsidiaria, cuando cumplan los siguientes requisitos:

- a) La víctima debe estar inscrita en el Registro Nacional de Víctimas;
 - b) Presentar la solicitud por escrito libre aludida en el numeral 32 de estos Lineamientos;
 - c) La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en los casos de delitos del orden federal, determinará la procedencia de los pagos con cargo al Fondo, siempre y cuando se cumplan los requisitos y procedimientos establecidos en la LGV y en el Reglamento, así como de acuerdo a los Lineamientos para priorizar el pago de la compensación a las víctimas en los términos a que se refiere el último párrafo del artículo 132 de la LGV, emitidos en cumplimiento de lo dispuesto en la fracción XIX del artículo 32 del Reglamento;
 - d) Cuenten con los documentos señalados en el inciso d) del numeral 32 de los presentes Lineamientos;
 - e) Cuenten con el dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas para la compensación subsidiaria.
- 34.** Para que la resolución del Pleno a que hace referencia el inciso e) del numeral 33, se determine procedente, se requiere que:
- I. La víctima no haya recibido la reparación del daño por otra vía o no la haya recibido de manera completa, conforme lo dispuesto en los artículos 66 y 69 de la LGV;
 - II. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas verifique el cumplimiento de lo previsto en los incisos a) o b) del artículo 67 de la LGV;
 - III. Se trate de delitos considerados como graves y la víctima haya sufrido daño o menoscabo a su libertad, o si la víctima directa hubiera fallecido o sufrido un deterioro incapacitante en su integridad física y/o mental como consecuencia del delito, conforme lo previsto en el artículo 68 de la LGV;
 - IV. Se realice la evaluación integral del entorno familiar y social a que se refiere el artículo 131 de la LGV, y
 - V. En términos de lo dispuesto en el artículo 69 de la LGV, la víctima exhiba ante la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas todos los elementos a su alcance que prueben la procedencia de la compensación subsidiaria y presente ante la Comisión Ejecutiva sus alegatos.
- 35.** En caso de que a la víctima se le haya cubierto parte de la reparación integral a través de otros mecanismos, el Fondo puede pagar, de manera complementaria, la compensación subsidiaria, hasta por el monto no cubierto por el mecanismo respectivo.
- 36.** La restitución al Fondo de los recursos erogados por concepto de la compensación subsidiaria otorgada a la víctima por el delito que haya sufrido, se realizará en los términos de la ley aplicable y conforme al procedimiento económico coactivo correspondiente.
- 37.** En caso de irrecuperabilidad de los recursos erogados en pago a las víctimas, el procedimiento se sujetará a las disposiciones y términos de ley aplicables.

CAPÍTULO III COMPENSACIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS COMETIDAS POR AUTORIDADES FEDERALES

- 38.** Para acceder a los recursos del Fondo para cubrir la compensación a las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales, la víctima deberá presentar a la Comisión Ejecutiva a través de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto o la Asesoría Jurídica Federal de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, una solicitud por escrito libre, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de

Procedimiento Administrativo, ante la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto, ante la Asesoría Jurídica Federal o ante la Dirección General del Registro Nacional de Víctimas para su trámite, la cual deberá contener, al menos, los siguientes requisitos:

- a) Nombre completo de la víctima y/o, en su caso, el de su representante legal, adjuntando los documentos que acrediten su personalidad;
- b) Domicilio para oír y recibir notificaciones;
- c) Declaración de la víctima, bajo protesta de decir verdad, que no ha recibido pago o indemnización alguna por concepto de la reparación del daño; ni está solicitando ningún tipo de apoyo por parte de cualquier programa, fondo, fideicomiso o similar de la Administración Pública Federal por los mismos conceptos;
- d) La exhibición de cualquiera de las siguientes resoluciones que emita en su caso:
 - Un órgano jurisdiccional nacional;
 - Un órgano jurisdiccional internacional o reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México;
 - Un organismo público de protección de los derechos humanos;
 - Un organismo internacional de protección de los derechos humanos reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México, cuando su resolución no sea susceptible de ser sometida a la consideración de un órgano jurisdiccional internacional previsto en el mismo tratado en el que se encuentre contemplado el organismo en cuestión.
- e) Lugar y fecha en que es presentada la solicitud a la Comisión Ejecutiva, y
- f) Firma de la víctima o su representante legal; si no puede o no sabe firmar, se imprimirá la huella digital.

El personal de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas asistirá en todo momento a las víctimas, en el llenado de la solicitud, con un enfoque diferencial, para evitar situaciones de revictimización de la persona.

39. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas cubrirá con cargo al Fondo la compensación a las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por parte de autoridades federales, cuando la víctima reúna los siguientes requisitos:

- a) La víctima debe estar inscrita en el Registro Nacional de Víctimas;
- b) Presente la solicitud por escrito libre aludida en el numeral 38 de los Lineamientos;
- c) Cuento con una resolución de las señaladas en el inciso d) del numeral 38 inmediato anterior de los presente Lineamientos;
- d) Cuento con el dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas para la compensación.

40. En caso de que a la víctima se le haya cubierto parte de la reparación integral a través de otros mecanismos, el Fondo entregará, de manera complementaria, el monto no cubierto por el mecanismo respectivo.

41. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas a través del Titular del Fondo, efectuará los trámites administrativos del caso, a fin de hacer del conocimiento de la autoridad responsable de la violación de derechos humanos, el pago de la compensación efectuada a las víctimas por concepto de violación de derechos humanos, con el propósito de que dicha instancia efectúe el procedimiento administrativo conducente y, en su caso, se promueva la responsabilidad administrativa o penal que corresponda.

TÍTULO SÉPTIMO DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LAS MEDIDAS DE AYUDA, ASISTENCIA, ATENCIÓN Y COMPENSACIONES CON CARGO AL FONDO

- 42.** La víctima presentará ante la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto, ante la Asesoría Jurídica Federal o ante la Dirección General del Registro Nacional de Víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, la solicitud en escrito libre para acceder a los recursos del Fondo para cubrir las medidas de ayuda, asistencia, atención y/o la compensación respectiva.
- 43.** Recibida la solicitud, será turnada al CIE, quien la atenderá en términos de lo dispuesto en la LGV y su Reglamento;
- 44.** Para las medidas de ayuda, asistencia y atención el procedimiento es:
- a)** Recibida la solicitud por el CIE, integrará el expediente del asunto en un plazo máximo de dos días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud;
 - b)** El expediente debe contener los elementos a que se refiere la LGV y su Reglamento;
 - c)** Una vez que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas emita el dictamen respecto a la procedencia del pago de la ayuda o asistencia, deberá integrarse al expediente correspondiente;
 - d)** El CIE valorará y analizará los documentos y la información proporcionada por la víctima, a efecto de determinar si es procedente recomendar al Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas el otorgamiento del reembolso solicitado;
 - e)** Si el CIE considera que hace falta información o documentación, requerirá por escrito a la víctima dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para que ésta presente la documentación o información faltante en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de que surta efectos la notificación correspondiente;
 - f)** Si la víctima no entrega la información o documentación requerida en el plazo señalado, será desechado el trámite. Contra dicho desechamiento procede el recurso de reconsideración;
 - g)** El CIE presentará el proyecto de dictamen debidamente fundado y motivado al Comisionado Presidente quien, a su vez, someterá la propuesta al Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a fin de que dicho órgano colegiado emita la resolución correspondiente;
 - h)** La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas debe emitir la resolución definitiva en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, misma que se notificará a la víctima en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a su emisión;
 - i)** En caso de que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas resuelva favorablemente la solicitud, deberá notificar, a través de la Secretaría Técnica, la resolución, en el plazo señalado en el párrafo anterior, al Titular de la unidad responsable del fondo, a fin de que inicie el trámite de pago correspondiente.
- 45.** Para las compensaciones el procedimiento es el siguiente:
- a)** Recibida la solicitud por el CIE, integrará el expediente del asunto en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados a partir de la presentación de la misma;
 - b)** El expediente debe contener los elementos a que se refiere la LGV y su Reglamento;
 - c)** Una vez que el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas emita el Dictamen de procedencia del pago de la compensación de forma directa para víctimas de violaciones a los derechos humanos deberá integrarse al expediente correspondiente;

- d)** El CIE valorará y analizará la información y documentación presentada por la víctima, así como la información adicional que el propio CIE haya integrado al expediente, con el propósito de formular un proyecto de dictamen debidamente fundado y motivado;
- e)** Si el CIE considera que hace falta información o documentación, requerirá por escrito a la víctima dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para que ésta presente la documentación o información faltante en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de que surta efectos la notificación correspondiente;
- f)** Si la víctima no entrega la información o documentación requerida en el plazo señalado, será desechado el trámite. Contra dicho desechamiento procede el recurso de reconsideración;
- g)** En caso de que el sentido del proyecto sea positivo, también debe incluirse el monto de ayuda propuesto, basado en las tabulaciones elaboradas por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Para el caso de que el sentido de la misma sea negativo, deberá contener invariablemente los elementos suficientes y necesarios para sustentar dicha determinación;
- h)** El CIE presentará el proyecto de dictamen al Comisionado Presidente quien, a su vez, lo someterá a consideración del Pleno de la Comisión Ejecutiva, a fin de que dicho órgano colegiado emita la resolución correspondiente;
- i)** El CIE valorará y analizará los documentos y la información proporcionada por la víctima basándose en los principios rectores establecidos en el artículo 5 de la LGV;
- j)** La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas deberá emitir la resolución definitiva en un plazo no mayor a veinte días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, misma que se notificará a la víctima en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a su emisión;
- k)** En caso de que la Comisión Ejecutiva resuelva favorablemente la solicitud, deberá notificar, a través de la Secretaría Técnica, la resolución en el plazo señalado en el párrafo anterior, al Titular de la unidad responsable del Fondo, a fin de que inicie el trámite de pago correspondiente.

TÍTULO OCTAVO ENTREGA Y DISPERSIÓN DE RECURSOS A LAS VÍCTIMAS

- 46.** El dictamen de procedencia que emita el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas será notificado por el Titular de la Secretaría Técnica al Titular del Fondo.
- 47.** A partir de que el Titular del Fondo, reciba la notificación del dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, se realizará un análisis de la información y documentación presentada por la víctima que conste en el expediente para proceder a la entrega de los recursos. En caso de que faltara alguna documentación indispensable para el depósito de recursos a la víctima (número de cuenta bancaria, institución financiera, CLABE interbancaria, etc.), la Dirección General del Fondo gestionará lo conducente para localizar a la víctima, requiriéndole, incluso telefónicamente, que presente la información y documentación necesaria para efectuar el pago.
- 48.** Si se cuenta con la información y documentación necesaria para la entrega de los recursos a la víctima, el Titular del Fondo instruirá al Fiduciario, en términos del dictamen de procedencia que emita el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, el monto de los recursos que, con cargo al patrimonio del Fondo y/o al Fondo de Emergencia, deban ser entregados a las víctimas por concepto de ayudas, asistencias, atención y/o

compensaciones. La instrucción de entrega de recursos deberá ser firmada por el Titular del Fondo o, en su defecto, por el servidor público de nivel jerárquico inmediato inferior, autorizado para tales fines. El Titular del Fondo informará al Fiduciario los nombres, cargos, firmas y rúbricas del o los funcionario(s) facultado(s) para instruir el ejercicio de recursos, acompañando a la notificación copia de la identificación oficial de dicho(s) funcionario(s).

49. El Titular del Fondo girará por escrito las instrucciones al Fiduciario, en el entendido de que el Fiduciario deberá operar las instrucciones que le sean giradas en los plazos que se determinan a continuación, no siendo responsable el Fiduciario de operarlas cuando éstas se encuentren incompletas o no sean precisas:

a) En la remisión de instrucciones al Fiduciario, para que éste efectúe la entrega de recursos a las víctimas con cargo al patrimonio del Fideicomiso, el Titular del Fondo le remitirá:

a.1 Oficio a través del cual precise y especifique las instrucciones de entrega de recursos;

a.2 Base de datos que contenga la información que el Fiduciario requiera para la entrega de los recursos a las víctimas;

a.3 Notificación del dictamen de procedencia que emita el Pleno de la Comisión Ejecutiva para el pago de las medidas de ayuda, asistencia, atención y la compensación correspondiente a las víctimas;

a.4 Nombre de la Institución Bancaria, Número de cuenta y Clave Bancaria Estandarizada (CLABE Interbancaria) a 18 dígitos y nombre del beneficiario, en que deberá depositar los recursos vía transferencia electrónica bancaria. En su defecto, nombre del beneficiario y cantidad monetaria por la que deberá elaborar cheque nominativo, y

a.5 La demás información o documentación que para cada caso particular le requiera en su momento el Fiduciario.

El Fiduciario contará con un plazo de 7 días hábiles a partir de que reciba la instrucción antes referida, en la inteligencia de que esta última deberá de estar acompañada de la documentación e información relacionada en los numerales anteriores para poner a disposición de las víctimas, en las cuentas bancarias de las mismas, los recursos que se le hayan instruido o, en su caso, emitir y entregar a las víctimas los recursos o cheques correspondientes para el caso de que las mismas no tengan cuenta bancaria.

Si el Fiduciario no recibe la información y documentación completa por parte del Titular del Fondo a efecto de iniciar las gestiones necesarias para la entrega de recursos a las víctimas, contará con 2 días hábiles, a partir de la fecha de la entrega de la instrucción correspondiente, para informar por escrito o por medios electrónicos las faltas, fallas, errores o inconsistencias en las instrucciones giradas, para que el Titular del Fondo, subsane dichas omisiones y gire de nuevo la instrucción al Fiduciario, para que se apegue a lo dispuesto en el párrafo que antecede.

b) En el envío de instrucciones al Fiduciario, para que éste efectúe la entrega de recursos a las víctimas con cargo a la subcuenta del Fondo de Emergencia, el Titular del Fondo le remitirá:

b.1 Oficio a través del cual precise y especifique las instrucciones de entrega de recursos;

b.2 Base de datos que contenga la información que el Fiduciario requiera para la entrega de los recursos a las víctimas;

b.3 Notificación del dictamen de procedencia que emita el Pleno de la Comisión Ejecutiva, para el pago de las medidas de ayuda, asistencia, atención y la compensación correspondiente a las víctimas;

b.4 Nombre de la Institución Bancaria, Número de cuenta y Clave Bancaria Estandarizada (CLABE Interbancaria) a 18 dígitos y nombre del beneficiario en que deberá depositar los recursos vía transferencia electrónica bancaria. En su defecto, nombre del beneficiario y cantidad monetaria por la que deberá elaborar cheque nominativo, y

b.5 La demás información o documentación que para cada caso particular, le requiera en su momento el Fiduciario.

El Fiduciario contará con un plazo de 3 días hábiles a partir de la fecha de entrega de la información y documentación completa que se le remita para poner a disposición de las víctimas, en las cuentas bancarias de las mismas, los recursos que se le hayan instruido, o en su caso, emitir y entregar a las víctimas los recursos o cheques correspondientes para el caso de que las mismas no tengan cuenta bancaria.

Si el Fiduciario no recibe la información y documentación completa por parte del Titular del Fondo para iniciar las gestiones necesarias a efecto de proceder con la entrega de recursos a las víctimas, contará con 2 días hábiles, a partir de la fecha de la entrega de la instrucción correspondiente, para informar por escrito o por medios electrónicos al Titular del Fondo las imprecisiones o errores en las instrucciones giradas para que éste subsane dichas omisiones y gire de nuevo la instrucción al Fiduciario, para que éste se apegue a lo dispuesto en el párrafo que antecede.

c) En el envío de instrucciones al Fiduciario, para que éste efectúe la entrega de recursos con cargo al patrimonio del Fideicomiso a personas físicas o morales que no sean víctimas por los demás conceptos que se precisan en estos Lineamientos, el Titular del Fondo le remitirá:

c.1 Oficio a través del cual precise y especifique las instrucciones de entrega de recursos;

c.2 En caso de ser procedente el dictamen de procedencia que emita el Pleno de la Comisión Ejecutiva para la entrega de los recursos o pagos respectivos;

c.3 Nombre de la Institución Bancaria, número de cuenta y Clave Bancaria Estandarizada (CLABE Interbancaria) a 18 dígitos y nombre del beneficiario en que deberá depositar los recursos vía transferencia electrónica bancaria. En su defecto, nombre del beneficiario y cantidad monetaria por la que deberá elaborar cheque nominativo, y

c.4 La demás información o documentación que para cada caso particular, le requiera el Fiduciario.

En estos casos, el Fiduciario contará con un plazo máximo de 10 días hábiles, a partir de la fecha de entrega de la información y documentación completa que se le remita, para entregar a las personas físicas o morales que se le hayan instruido, en las cuentas bancarias que al efecto las mismas determinen, el monto de los recursos correspondientes.

Si el Fiduciario no recibe la información y documentación completa por parte del Titular del Fondo para iniciar las gestiones necesarias a efecto de proceder con la entrega de recursos, contará con un plazo de 3 días hábiles, a partir de la fecha de la entrega de la instrucción correspondiente, para informar por escrito o por medios electrónicos las faltas, imprecisiones o errores en las instrucciones giradas, para que en

un plazo máximo de 3 días hábiles se subsanen dichas omisiones y se gire de nuevo la instrucción al Fiduciario, siendo que la entrega de recursos a dichas personas no podrá exceder de los 20 días hábiles a partir de que las mismas hayan presentado la información y documentación completa.

50. Todos los gastos, impuestos, derechos, comisiones, honorarios y demás erogaciones que se originen con motivo del ejercicio de los fines del Fideicomiso, se cubrirán con cargo a su patrimonio. Dentro de los gastos relativos al manejo fiduciario quedan comprendidos, de manera enunciativa y no limitativa, comisiones financieras o bancarias por dispersión de recursos, transferencias de recursos, apertura de cuentas y expedición de cheques; gastos, honorarios y comisiones por servicios notariales, otorgamiento de poderes y gastos necesarios para la defensa del patrimonio del Fideicomiso; pagos al Registro Público de la Propiedad y del Comercio, copias simples o certificadas, publicación de edictos; honorarios por la contratación anual del despacho de auditores externos.

51. La confirmación de la realización de las operaciones monetarias instruidas al Fiduciario, deberá realizarse por éste en un plazo no mayor a 7 días hábiles posteriores a que se haya puesto a disposición de las víctimas los recursos o se haya efectuado la entrega de las cantidades instruidas a las personas físicas o morales correspondientes, ya sea por escrito, a través del oficio que al respecto emita el Fiduciario, y/o mediante los sistemas electrónicos utilizados, pudiendo ser correo electrónico emitido por la persona facultada por el Fiduciario para ello. La confirmación del Fiduciario de la ejecución de las operaciones instruidas contendrá la información que para el Titular del Fondo y para el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas resulte necesaria conocer para llevar a cabo una efectiva rendición de cuentas, siendo ésta, entre otra:

- a) Nombre de la víctima o de la persona destinataria del recurso;
- b) Dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva que autoriza la entrega de los recursos por víctima y/o persona física o moral;
- c) Monto de los recursos entregados;
- d) Subcuenta del patrimonio del Fideicomiso afectada con la entrega de dichos recursos;
- e) Fecha en que se puso a disposición de la víctima o se entregó a la persona física o moral los recursos;
- f) Sucursal bancaria o corresponsalía, a través de la cual se le entregó el recurso a la víctima y/o a la persona física o moral, y
- g) Forma o modalidad de entrega del recurso a la víctima y/o a la persona física o moral.

En ese sentido, toda la documentación e información original comprobatoria del destino y aplicación de los recursos fideicomitidos, de que el Fiduciario ya puso a disposición de las víctimas los recursos, y/o de la entrega de los mismos a las demás personas físicas o morales, quedará en posesión, resguardo y custodia del Fiduciario, de sus sucursales bancarias y/o de sus corresponsalías, lo anterior en protección del secreto bancario contenido en el artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, bastando que el Fiduciario remita al Titular del Fondo, como documentación comprobatoria, copia del acuse que genere el sistema utilizado por el Fiduciario que corrobore la puesta a disposición y la entrega de los recursos a las víctimas y a las personas físicas y/o morales correspondientes, y/o, en su caso, mediante oficio por escrito en el que el Fiduciario manifieste y corrobore la entrega de recursos a las víctimas.

52. El Titular del Fondo podrá girar instrucciones al Fiduciario en cualquier tiempo, a fin de que éste le informe y le dé a conocer por escrito, lo siguiente:

- a) Movimientos realizados, así como la consulta de saldos por contratos de inversión y subcuentas, honorarios pendientes de pago y tasas de rendimiento;
- b) Instrucciones de depósito, de retiro, de traspaso entre contratos, de pago de honorarios, gastos y comisiones y de las instrucciones pendientes de ejecución, y
- c) Información financiera con corte a la fecha en que sea solicitada, así como los estados financieros mensuales correspondientes.

53. La entrega de recursos a las víctimas se realizará preferentemente en forma electrónica mediante abono en cuenta. Si la víctima ya tiene previamente aperturada una cuenta bancaria con Bansefi, S.N.C., I.B.D., o con cualquier otra institución bancaria, el número de cuenta será proporcionado por la víctima en el FUD, en la solicitud por escrito de acceso a los recursos del Fondo o posteriormente, para que en dicha cuenta bancaria el Fiduciario ponga a disposición los recursos que a la víctima correspondan. Para estos efectos, la víctima deberá proporcionar al Titular del Fondo:

- a) Original del estado de cuenta bancario respectivo con no más de dos meses de antigüedad;
- b) Copia de una identificación oficial vigente de la víctima con fotografía, pudiendo ser: pasaporte vigente expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores; credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral o por el antes Instituto Federal Electoral; cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública; cartilla del Servicio Militar Nacional, expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional; cualquier otra identificación oficial vigente con fotografía y firma, expedida por el gobierno federal, estatal, municipal o del Distrito Federal que tenga impresa la CURP. Tratándose de extranjeros, el documento migratorio vigente que corresponda emitido por la autoridad competente; en el caso de connacionales, certificado de matrícula consular, expedido por la Secretaría [sic] de Relaciones Exteriores o, en su caso, por la Oficina Consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional, y
- c) Comprobante de domicilio que coincida con los domicilios asentados en los dos documentos anteriores y con no más de dos meses de antigüedad.

Excepcionalmente, a determinación del Titular del Fondo, por la situación que presente la víctima, se podrá obviar la entrega de alguno de estos documentos para no obstaculizar la entrega de los recursos, siempre que quede clara la identificación de la víctima y de la cuenta en la que se transferirán los recursos.

54. Previa instrucción que el Titular del Fondo le remita al Fiduciario, éste iniciará las gestiones para la entrega de recursos a las víctimas. En caso de que la víctima no disponga de cuenta bancaria y se encuentre en alguna localidad en donde haya disponibilidad de servicios bancarios, el Fiduciario se encargará de abrirle una cuenta en Bansefi, S.N.C., I.B.D. para que en dicha cuenta le sean entregados los recursos a que tenga derecho.

55. En caso de que la víctima se localice en alguna localidad donde no exista disponibilidad de servicios bancarios, el Fiduciario efectuará la entrega de recursos, través de la emisión de cheques nominativos, conforme a las instrucciones que para tales efectos le sean giradas al Fiduciario.

56. Independientemente de la forma en que se realice la entrega de recursos a la víctima, el Fiduciario deberá contar con el soporte electrónico o documental que garantice y compruebe plenamente que los recursos fueron entregados o transferidos a la víctima y la fecha de la recepción de los recursos por parte de la víctima. Dicha información deberá ser remitida por el Fiduciario, ya sea en original o copia y de manera identificable y legible, al

Titular del Fondo para su resguardo en el expediente respectivo y con ello se acredite el cierre del caso o del expediente.

57. Cuando proceda el pago de la compensación subsidiaria a víctimas de delitos del orden federal y compensación a víctimas de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales, efectuado el mismo por el Fiduciario, el Fondo registrará el fallo judicial que lo motivó y el monto de la misma, información que será de consulta pública. Para el registro de dicha información y su acceso al público en general, se utilizará la página de internet de la Comisión Ejecutiva.

58. En caso de presentarse una demanda de amparo en contra del dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, siempre y cuando éste le haya sido notificado por la autoridad competente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas con oportunidad, es decir, antes de haber girado las instrucciones de entrega de los recursos al Fiduciario, y hasta en tanto el recurso interpuesto no sea resuelto en definitiva, el Titular del Fondo se abstendrá de hacer pago alguno a la víctima con cargo a los recursos del Fideicomiso.

59. Existirá impedimento para tramitar las solicitudes de acceso a los recursos del Fondo, entre otros, en los siguientes casos:

- a) Cuando de la solicitud se desprenda que la víctima proporcionó datos falsos para el otorgamiento de los recursos;
- b) Que la autoridad judicial hubiese dictado sentencia y que haya causado ejecutoria, condenando a la reparación del daño al sentenciado a favor de la víctima y que el sentenciado haya realizado la reparación de manera integral, y
- c) Cuando concorra alguna otra situación o circunstancia que así lo amerite, en términos de la LGV, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

En los casos enunciados, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas fundamentará y motivará la negativa que recaiga a la solicitud de acceso a los recursos del Fondo, notificando su determinación al interesado.

60. Para que se proceda a la entrega de recursos por parte del Fondo, el expediente de la víctima deberá contener al menos constancia de los siguientes documentos:

- a) Solicitud de acceso a los recursos del Fondo;
- b) FUD;
- c) Proyecto de Dictamen del CIE;
- d) Notificación del dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas al Titular del Fondo.

La documentación comprobatoria de la aplicación y destino de los recursos fideicomitidos a los fines previstos en el Contrato de Fideicomiso, en términos de lo dispuesto en la LGV, su Reglamento y el dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva, consistirá en:

- a) El oficio de instrucción al Fiduciario de entrega de los recursos a las víctimas;
- b) Acuse emitido por el sistema de Bansefi, S.N.C., I.B.D., en el que se haga constar la entrega del recurso a nombre de la víctima y a la cuenta bancaria respectiva y por el monto que se desprenda en el dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva, y
- c) Tratándose de entrega de recursos a las víctimas por algún otro medio distinto a la transferencia electrónica, será el documento oficial respectivo que haga las veces de acuse del sistema de Bansefi, S.N.C., I.B.D.

61. Tratándose de pagos que deban otorgarse a víctimas menores de edad, la entrega de los recursos se realizará por conducto de su representante legal. El representante legal será

la persona que así se encuentre acreditada tanto en el FUD como en la solicitud de acceso a los recursos del Fondo, a la cual se le solicitará la información y documentación que acredite su personalidad y representación del menor de edad, siendo ésta la siguiente:

- a) Los padres deben exhibir el original o una copia certificada del acta de nacimiento del menor donde se asiente que ellos son sus padres, y presentar su identificación oficial vigente con fotografía;
 - b) Los abuelos del menor presentarán la resolución judicial en la cual conste su designación como titulares de la patria potestad y presentar su identificación oficial vigente con fotografía;
 - c) Cuando se designe el tutor por testamento, deben presentarse las actas de nacimiento del menor y defunción de los padres, el testamento e identificación oficial vigente con fotografía del representante, o
 - d) Si se determina representación por mandato judicial, se acreditará mediante la exhibición de la resolución que la justifique e identificación oficial vigente con fotografía.
- En caso de duda sobre la representación legal del menor, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, podrá solicitar información adicional o complementaria a la aquí prevista, para mejor acreditar la representación legal y protección de los intereses del menor. Los representantes legales serán las personas que ejerzan la patria potestad o sean tutores del menor de edad.

62. En caso de que la víctima beneficiaria de las medidas de ayuda asistencia, atención y la compensación correspondiente con cargo a recursos del Fondo, falleciera una vez emitido el dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, aun cuando la misma no estuviere notificada a la víctima, los derechos derivados de dicho dictamen de procedencia, corresponderán a la sucesión legítima o testamentaria de la víctima, en términos de la legislación aplicable, salvo en aquellos casos en los cuales el Fiduciario ya hubiere puesto a disposición de la víctima los recursos en la cuenta bancaria de la misma, caso en el cual dichos recursos corresponderán a la(s) persona(s) designada(s) como beneficiario(s) en la misma cuenta bancaria.

En estos casos, el Titular del Fondo puede solicitar a la sucesión legítima o testamentaria, la información y documentación necesaria y que el Fondo requiera para determinar y comprobar la entrega de los recursos a la(s) persona(s) que corresponda(n), y en tanto dicha situación no esté aclarada o los procesos o procedimientos no estén concluidos de manera definitiva, el Fondo se abstendrá de realizar entrega de recurso alguno.

El Titular del Fondo una vez que tenga conocimiento de esta situación, instruirá al Fiduciario que los recursos correspondientes sean depositados en una subcuenta en el mismo Fideicomiso hasta que proceda su cobro o transcurran cinco años. Una vez que transcurra el plazo de cinco años, el Fiduciario notificará por escrito esta situación al Titular del Fondo para que éste instruya que los recursos se integren al patrimonio del Fideicomiso para ser destinados a los fines del Fondo y se informe de lo anterior al Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Esta situación no implica la prescripción del derecho de cobro por parte de la víctima o sus beneficiarios.

63. Tratándose de cheques elaborados a nombre de las víctimas que no sean cobrados en un plazo máximo de 6 meses a partir de la fecha de su emisión, el Fiduciario notificará al Titular del Fondo a fin de que autorice que el título de crédito sea cancelado. El Titular del Fondo una vez que tenga conocimiento de esta situación, instruirá al Fiduciario que los recursos que amparen los cheques cancelados, sean depositados en una subcuenta en el mismo Fideicomiso hasta que sea solicitado su cobro o transcurran cinco años. Una vez que

transcurra el plazo de cinco años sin que se solicite su cobro, el Fiduciario notificará por escrito esta situación al Titular del Fondo para que ésta instruya que los recursos se integren al patrimonio del Fideicomiso para ser destinados a los fines del Fondo y se informe de lo anterior al Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Esta situación no implica la prescripción de derecho de cobro por parte de la víctima o sus beneficiarios.

64. Los recursos que se depositen en subcuentas especiales por las circunstancias previstas en los numerales anteriores, o que por cualquier otra causa no puedan o hayan sido cobrados por la víctima o su beneficiario, no generarán interés alguno.

65. En caso de que a la víctima se le haya cubierto parte de la reparación integral a través de otros mecanismos, situación que se comprueba con lo declarado por la víctima en el FUD y en la solicitud respectiva de acceso a los recursos del Fondo, previo dictamen de procedencia del Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, el Titular del Fondo podrá pagar, de manera complementaria, la compensación correspondiente hasta por el monto no cubierto por el mecanismo respectivo.

66. Los recursos que el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas determine sean entregados a las víctimas, se otorgarán en moneda nacional, de manera íntegra y sin que puedan ser sujetos a ninguna deducción de carácter fiscal o comisión bancaria.

67. Si con posterioridad al otorgamiento de los recursos por medidas de ayuda, asistencia, atención y/o compensación correspondiente, se demuestra que la persona no contaba con la calidad de víctima o beneficiaria, o que lo acreditó de forma engañosa o fraudulenta, la unidad administrativa que tenga conocimiento del hecho lo hará del conocimiento del Presidente de la Comisión, quien lo someterá al Pleno de la Comisión Ejecutiva para que éste revoque las medidas otorgadas, ordene se dé vista a la autoridad competente y solicite al Titular del Fondo realice las acciones conducentes a efecto de resarcir al Fondo dichos recursos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o penales a que haya lugar.

68. Cuando proceda de manera excepcional otorgar la reparación integral en especie que marca el artículo 155 de la LGV, previo a que se emita el dictamen de procedencia por el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, se llevará a cabo la monetización de los bienes y servicios necesarios, de acuerdo al precio de mercado vigente, para su entrega en numerario a la víctima.

Cualquier otra erogación ordenada por autoridad competente que requiera para su cumplimiento la entrega de recursos con cargo al patrimonio del Fideicomiso, y que no esté prevista en los presentes Lineamientos, el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas podrá determinar la forma de cumplimiento.

69. Se deberá recabar y custodiar la documentación comprobatoria y justificativa de la aplicación de los recursos en los expedientes respectivos de las víctimas, en términos de las disposiciones que para efectos de lineamientos de archivos emita la Comisión Ejecutiva.

70. Los recursos presupuestarios asignados anualmente al Fondo por el Presupuesto de Egresos de la Federación, son recursos afectos a patrimonio en fideicomiso, por lo que no resulta necesario su reintegro a la Tesorería de la Federación al cierre de cada ejercicio fiscal.

TÍTULO NOVENO AUDITORÍAS, INFORMES, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

71. El Fiduciario atenderá los requerimientos e información que le formulen las instancias fiscalizadoras federales, en cumplimiento al artículo 215 fracción II, inciso e) del RLFPRH,

para que transparente y rinda cuentas sobre el manejo de los recursos aportados al Fideicomiso y proporcione los informes que permitan su vigilancia y fiscalización. El Fiduciario y la unidad responsable serán las responsables de otorgar las facilidades para que se realicen auditorías y visitas de inspección por parte de las instancias fiscalizadoras federales, para lo cual las unidades administrativas que tengan relación con la aplicación de los fines del Fideicomiso, proporcionarán la información y documentación que para tal fin se les solicite.

72. El Fiduciario proporcionará al Titular del Fondo, la información financiera, contable, administrativa y operativa con que cuente dicha sociedad nacional de crédito, en cuanto ésta le sea requerida, por los medios físicos o electrónicos en que le sea solicitada. La información relativa a los estados financieros del Fideicomiso deberá ser entregada al Titular del Fondo a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes al cierre del mes de que se trate; lo anterior, con la finalidad de que el Titular del Fondo pueda rendir los informes y proporcionar, con la debida oportunidad, la información a que legalmente esté obligado.

73. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a través del Titular del Fondo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 296 del RLFPRH, proporcionará a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través del módulo o sistema de control y transparencia de fideicomisos, los informes trimestrales, con base en la información y documentación que le sea proporcionada por el Fiduciario.

74. El Fiduciario acatará las solicitudes de acceso a la información que se le remitan por los particulares, en relación con las operaciones bancarias y fiduciarias que lleve a cabo en términos del Contrato del Fideicomiso, en apego a lo dispuesto en la LFTAIPG, RLFTAIPG, los Lineamientos en materia de clasificación y desclasificación de información relativa a operaciones fiduciarias y bancarias, así como al cumplimiento de obligaciones fiscales realizadas con recursos públicos federales por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, al Acuerdo que establece los lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el control, la rendición de cuentas e informes y la comprobación del manejo transparente de los recursos públicos federales otorgados a fideicomisos, mandatos y contratos análogos, así como a las demás disposiciones legales aplicables en materia de transparencia y rendición de cuentas en operaciones bancarias y fiduciarias.

Corresponderá a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a través del Titular del Fondo, poner a disposición del público y actualizar trimestralmente la información que, en términos de la LFTAIPG y el RLFTAIPG, se debe publicar en su sitio de internet y en el Portal de Obligaciones de Transparencia, en relación con las operaciones fiduciarias y el cumplimiento de lineamientos en materia de fideicomisos, mandatos o contratos análogos.

75. Para la organización, custodia y conservación de la información y documentación que sustenten el pago, referida en el Lineamiento 60, el Titular del Fondo, de conformidad con el cuadro general de clasificación archivística, el catálogo de disposición documental y la guía simple de archivo, conservará los expedientes que integrarán el archivo de la unidad administrativa del Fondo, observando para ello las disposiciones legales aplicables en materia de organización, conservación y adecuado funcionamiento de los archivos que emitan el Archivo General de la Nación, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos y la Comisión Ejecutiva.

TRANSITORIO

ÚNICO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 16 de diciembre de 2014.- Así lo aprobó el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en la Sexagésima Tercera Sesión Ordinaria celebrada el 16 de diciembre de 2014.- La Comisionada Presidenta Sustituta, **Susana Thalía Pedroza de la Llave**.- Rúbrica.- Los Comisionados: **Adrián Franco Zevada** y **Carlos Ríos Espinosa**.- Rúbricas.- La Secretaria Técnica del Pleno, **Alejandra Soto Alfonso**, quien da fe de la presentación y votación del documento por unanimidad de los presentes.- Rúbrica.



Anexo XVII

ACUERDO por el que se da a conocer la delegación de la facultad que se menciona en el Director General del Registro Nacional de Víctimas

**Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.-
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.**

ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER LA DELEGACIÓN DE LA FACULTAD QUE SE MENCIONA EN EL DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO NACIONAL DE VÍCTIMAS

SERGIO JAIME ROCHÍN DEL RINCÓN, Comisionado Presidente de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con fundamento en los artículos 1; 2, 84; 85; 87; 88, fracciones XI, XII y XXVII; 95, fracciones I, II y III; 96 y 98, 101, párrafos primero y quinto, fracciones II, III, IV y V; 110, párrafo primero, fracción V y último párrafo, y 111 de la Ley General de Víctimas; y 21, fracciones I, II y XVIII del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, y

CONSIDERANDO

Que la Ley General de Víctimas (LGV) establece que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) es responsable de la creación y adecuada operación del Registro Nacional de Víctimas (RENAVI).

Que a efecto de garantizar que la inscripción de datos en el RENAVI se realice de manera rápida, efectiva y diferencial, con la finalidad de que las víctimas disfruten de las medidas de asistencia y reparación integral establecidas en la LGV, el 22 de julio de 2014, mediante acuerdo CEAV/PLENO/2014/042/07, el Pleno emitió los Lineamientos de declaratoria de reconocimiento de la calidad de víctima, para atender, de manera específica, las solicitudes de registro a que refiere la fracción III, del artículo 101 de la LGV y que no requieren valoración de hechos por haber sido reconocida la víctima como tal, por el Ministerio Público.

Que las fracciones II, III, IV y V de artículo 101 de la LGV establecen otros supuestos en los que la solicitud de inscripción de datos en el RENAVI ingresa sin requerirse la valoración de hechos y para ello es necesario establecer condiciones operativas que favorezcan la rápida, efectiva y diferencial inscripción de los datos de víctimas al RENAVI.

Que en términos de lo dispuesto por el artículo 15 del Estatuto Orgánico de la CEAV, todas las decisiones y funciones de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas son competencia originaria del Pleno, quien podrá delegar funciones en instancias, órganos, unidades administrativas y servidores públicos, de acuerdo a la Ley, el Reglamento u otras disposiciones legales.

Que dentro de las atribuciones de la Dirección General del RENAVI, se encuentra la de garantizar que la información que contengan las solicitudes sea debidamente integrada al registro nacional.

Que corresponde al Comisionado Presidente de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de conformidad con el artículo 35, fracción VII del Reglamento de la Ley General de Víctimas, así como el artículo 59 fracción XII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, ejecutar los acuerdos que dicte el pleno de la Comisión.

Que por lo antes expuesto el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con fundamento en los artículos 88, fracciones II, XI, XXIII, XXVII; 95, fracción V; 96; 97; 98,

párrafos primero y tercero; 101, párrafos primero y quinto, fracciones II, III, IV y V; 110, párrafo primero, fracción V y último párrafo, y 111 de la Ley General de Víctimas, así como los numerales 6, 7, 15 y 16, fracciones I, III y XIV del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, acordó, en su Quincuagésima Novena Sesión Ordinaria, celebrada el 18 de noviembre del año en curso, que la delegación de la facultad que se indica, en el Director General del Registro Nacional de Víctimas se publique en el Diario Oficial de la Federación, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER LA DELEGACIÓN DE LA FACULTAD QUE SE MENCIONA EN EL DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO NACIONAL DE VÍCTIMAS

PRIMERO. A efecto de que el trámite de la asignación de folio en el registro se realice de manera rápida, efectiva y diferencial, se delega en el Director General del Registro Nacional de Víctimas la facultad para que reconozca la calidad de víctima y asiente los datos de las mismas (víctimas directas, indirectas y/o potenciales), en aquellos casos que no requieran valoración de hechos, conforme al artículo 101, fracciones II, III, IV y V de la Ley de la materia, y en los que la solicitud debidamente presentada cuente con el soporte documental correspondiente, en que se reconozca a la víctima tal carácter, en los siguientes supuestos:

- Cuando exista una determinación de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, incluidas recomendaciones, conciliaciones o medidas precautorias o cautelares de carácter federal.
- Cuando la víctima haya sido reconocida como tal por el Ministerio Público de la Federación, por una autoridad judicial federal, aun cuando no se haya dictado sentencia o resolución.
- Cuando la víctima cuente con informe que le reconozca tal carácter emitido por algún mecanismo internacional de protección de derechos humanos al que México le reconozca competencia y el hecho victimizante sea de carácter federal.
- Cuando la autoridad federal responsable de la violación a los derechos humanos le reconozca tal carácter.

SEGUNDO. Siendo que el otorgamiento de la calidad de víctima es facultad originaria del Pleno, la delegación que por este acuerdo se realiza en el Director General del Registro Nacional de Víctimas no obsta para que el Pleno, a propuesta del Comisionado Presidente, conozca y otorgue el reconocimiento de víctima e instruya en estos casos, se realice la inscripción de datos en el Registro Nacional de Víctimas.

TERCERO. La facultad que se delega se deberá ejercer con estricto apego a los ordenamientos jurídicos, reglamentarios y normativos aplicables.

CUARTO. El Director General del Registro Nacional de Víctimas deberá informar al Pleno sobre los reconocimientos de calidad de víctima que realice en términos de las disposiciones aplicables y del Acuerdo que antecede, así como sobre los registros correspondientes, en la siguiente Sesión del Pleno a la que haya hecho el registro de que se trate.

TRANSITORIOS

ÚNICO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 9 de diciembre de 2014.- El Comisionado Presidente, **Sergio Jaime Rochín del Rincón**.- Rúbrica.

ANEXO XVIII

De la conclusión de los servicios de atención, asistencia y protección a las víctimas

El Reglamento de la Ley General de Víctimas establece, en sus artículos 65, 66, 67 y 68:

Artículo 65. Los servicios de atención, asistencia y protección a las víctimas se tendrán por concluidos, en los términos que establezca el Modelo Integral de Atención a Víctimas, en los siguientes casos:

- I. Cuando la víctima manifieste por escrito que no tiene interés en que se le siga prestando la atención;
- II. Cuando la víctima incurra dolosamente en falsedad en los datos proporcionados; en estos casos, la unidad de la Comisión Ejecutiva a cargo del expediente de que se trate podrá dar vista a la autoridad competente;
- III. Con la muerte de la víctima y siempre que no existan otros sujetos de atención conforme al artículo 4 de este Reglamento;
- IV. Cuando la víctima incurra en actos de violencia física o amenazas que atenten contra la integridad o la seguridad del personal de la Comisión Ejecutiva, de las dependencias o instituciones a las que hubiese sido canalizada, así como de alguno de los familiares de dicho personal;
- V. Cuando, a juicio de la Comisión Ejecutiva, se hayan llevado a cabo todas las acciones relacionadas con la atención, asistencia y protección a la víctima, y
- VI. Los demás supuestos que establezcan las normas aplicables.

Artículo 66. La unidad de la Comisión Ejecutiva a cargo del expediente, con base en la información del Registro, de la Asesoría Jurídica Federal, de la unidad a cargo de la administración del Fondo y de la que recabe de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal e instituciones públicas y privadas que intervengan en las acciones de atención, asistencia y protección, integrará el informe en el que proponga la conclusión de los servicios, el cual será sometido a consideración del Comité Interdisciplinario Evaluador.

Artículo 67. Con base en el informe a que se refiere el artículo anterior, el Comité Interdisciplinario Evaluador emitirá un dictamen el cual someterá a consideración del Pleno de la Comisión Ejecutiva, para efecto de que resuelva sobre la conclusión de los servicios de atención, asistencia y protección, conforme a lo siguiente:

- I. En caso de dar por concluidos los servicios, ordenará que se realicen las anotaciones correspondientes en el Registro, y
- II. En caso de considerar que aún es necesaria la prestación de los servicios, ordenará las medidas y vinculaciones pertinentes.

Artículo 68. El Modelo Integral de Atención a Víctimas establecerá los procedimientos para la integración y trámite del informe a que se refiere el artículo 66 de este Reglamento.

De la conclusión de los servicios que brinda la Asesoría Jurídica Federal

Conforme a lo dispuesto en el Código Nacional de Procedimientos Penales, los momentos en que se pueden concluir los servicios que brinda la Asesoría Jurídica Federal son:

- a) Cuando se aplique un criterio de oportunidad (artículo 256).
- b) Cuando se apruebe un acuerdo reparatorio (artículo 187).
- c) Cuando se decrete la extinción de la acción penal por cumplimiento de las condiciones impuestas al suspender el proceso (artículo 191).

Estructura general del informe de conclusión

1. Datos generales de identificación del expediente.
2. Antecedentes.
3. Informes recabados por las distintas áreas de la CEAV y de otras autoridades.
4. Motivos o causas de conclusión de los servicios de la CEAV conforme a los artículos 58 y 65 del Reglamento de la Ley General de Víctimas.
5. Fundamentación.
6. Acuerdos.



ANEXO XIX

REQUISITOS DEL DOCUMENTO PARA CONTINUAR CON EL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

El artículo 60 del Reglamento de la Ley General de Víctimas señala que:

en caso de que alguna víctima considere que aún hay recursos legales que se puedan presentar o desahogar ante cualquier instancia judicial, administrativa o de otro tipo, o por cualquier razón estime que el servicio de asesoría jurídica debe continuar podrá presentar un escrito dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud de firma del acta de terminación de servicios.

En atención a esta norma, la persona en situación de víctima usuaria puede presentar un escrito libre que contenga los siguientes elementos (siguiendo la estructura que se sugiere al final de este documento):

1. El nombre y domicilio de la víctima.
2. Número de expediente.
3. El acto administrativo (el acta que levantó el asesor jurídico) que se recurre.
4. Los motivos que tiene para sostener que debe continuar prestándosele el servicio de asesoría jurídica.
5. Elementos que tenga para lo anterior.
6. El escrito debe estar dirigido al Director General de la Asesoría Jurídica Federal.

ANEXO XX

LAS MEDIDAS CAUTELARES Y LOS SUPUESTOS DE RIESGO INMINENTE

Asesoría Jurídica Federal

Respecto a la solicitud de medidas cautelares y de un documento que se integre a **manera de formato en el cual se puedan presentar “los supuestos de riesgo inminente, para lo cual se debe valorar, entre otros aspectos, la existencia de amenazas y agresiones que demuestren la necesidad de actuar en forma inmediata, así como la continuidad y proximidad temporal de las mismas y la imposibilidad para la reparación integral del daño”**, conforme lo señala el artículo 10 del Reglamento de la Ley General de Víctimas, se comenta lo siguiente:

De acuerdo con el artículo 12, fracciones VII y X, de la Ley General de Víctimas, las víctimas y testigos de cargo tienen derecho a que se garantice su seguridad, la de sus familiares y la de los testigos en su favor contra todo acto de amenaza, intimidación o represalia, y a solicitar medidas precautorias o cautelares para su seguridad y protección, para la investigación y persecución de los probables responsables del delito y para el aseguramiento de bienes para la reparación del daño.

Por su parte, el artículo 40 del ordenamiento citado precisa que cuando la víctima se encuentre amenazada en su integridad personal o en su vida, o existan razones fundadas para pensar que estos derechos están en riesgo en razón del delito o de la violación de derechos humanos sufrida, las autoridades del orden federal, estatal, del Distrito Federal o municipales, de acuerdo con sus competencias y capacidades, adoptarán con carácter inmediato las medidas que sean necesarias para evitar que la víctima sufra alguna lesión o daño.

En ese sentido, el artículo 169, fracciones IV y V, establece como funciones del asesor jurídico federal de atención a víctimas la de informar a la víctima respecto al sentido y alcance de las medidas de protección y, en su caso, tramitarlas ante las autoridades judiciales y administrativas, así como dar el seguimiento a todos los trámites de medidas de protección, ayuda, asistencia y atención que sean necesarias para garantizar la integridad física y psíquica de las víctimas, al igual que su plena recuperación.

El artículo 123 del Código Federal de Procedimientos Penales señala que inmediatamente que el Ministerio Público, las policías o los funcionarios encargados de practicar en su auxilio diligencias de averiguación previa tengan conocimiento de la probable existencia de un delito que deba perseguirse de oficio, dictarán todas las medidas y providencias necesarias para proporcionar seguridad y auxilio a las víctimas y testigos.

Ese ordenamiento, en el artículo 141, fracción XVII, prevé que la víctima por algún delito tienen derecho en la averiguación previa y en el proceso penal a solicitar se dicten medidas y providencias suficientes para proteger sus bienes, posesiones o derechos contra todo acto de intimidación, represalia o daño posible, o cuando existan datos suficientes que demuestren que éstos pudieran ser afectados por los probables responsables del delito o por terceros implicados o relacionados con el inculpado.

Asimismo, el artículo 141 bis del mismo documento contempla que, a solicitud fundada y motivada del Ministerio Público, el juez podrá decretar una o más de las siguientes medidas de protección a favor de la víctima:

- I. Medidas de protección personales:

- a) La guarda y custodia de una persona menor a favor de persona o institución determinada;
- b) La presentación periódica del sujeto activo ante la autoridad que se designe;
- c) Vigilancia permanente o itinerante de la autoridad en el domicilio de la víctima;
- d) Prohibición de ir a lugar determinado;
- e) Prohibición de salir sin autorización del país, de la localidad en la cual reside o del ámbito territorial que fije el tribunal, y
- f) La prohibición de comunicarse con personas determinadas, siempre y cuando no se afecte el derecho de defensa.

Estas medidas serán revisables cuando ya no se requieran o la víctima lo solicite.

El juez podrá considerar particularmente en la sentencia, como medida de protección, la prohibición del sentenciado de acercarse a las víctimas, familiares, tutores o testigos, así como de mantener cualquier tipo de relación con ellos.

Podemos ver que la función primordial de la CEAV y del asesor jurídico es la de solicitar a la autoridad competente la medidas de protección y cautelares necesarias para preservar los bienes jurídicos en cuestión, en la hipótesis de que cuando la víctima lo solicite o se deprendan de las constancias analizadas en cada caso particular, que es lo que se requiere o bien que se aprecia por simple lógica, dicha víctima debe ser puesta bajo protección cautelar, lo que hace difícil la inclusión de un análisis de riesgo estandarizado en el modelo de atención a víctimas.

Así lo aprobó el Pleno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en la primera sesión extraordinaria 2015, celebrada el 29 de enero de 2015.- El comisionado presidente Sergio Jaime Rochín del Rincón.- Firma.- El comisionado Adrián Franco Zevada y la comisionada Susana Thalía Pedroza de la Llave.- Firmas.- La secretaria técnica del Pleno Alejandra Soto Alfonso, quien da fe de la presentación y votación del documento por unanimidad de los presentes.- Firma.

DIRECTORIO

- COMISIONADOS -

Sergio Jaime Rochín del Rincón
Comisionado Presidente

Adrián Franco Zevada
Comisionado

Susana Thalfá Pedroza de la Llave
Comisionada

Julio Antonio Hernández Barros
Comisionado

- DIRECCIONES GENERALES -

Rubén Vasconcelos Méndez

Director General de la Asesoría Jurídica Federal

Hernán Garza Villarreal

Director General del Registro Nacional de Víctimas

Elba Matilde Loyola Orduña

Directora General del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral

Ana María Echeverri Correa

Directora General de Políticas Públicas, Capacitación e Investigación

Silvano Joel Cantú Martínez

Director General de Vinculación Interinstitucional

Anabel Naachiely Romero López

Directora General de Asuntos Jurídicos

Daniel Robles Vázquez

Director General de Comunicación Social

Armando Castro Castro

Director General de Administración y Finanzas

América Alejandra Nava Trujillo

Titular de la Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto

Marcela Benavides Hernández

Directora General del Comité Interdisciplinario Evaluador

Alejandra Soto Alfonso

Secretaría Técnica del Pleno

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



CEAV
COMISIÓN EJECUTIVA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS