

DOF: 04/06/2015**MODELO Integral de Atención a Víctimas.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

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"(1). El Modelo busca reconstruir el proyecto de vida, contribuir a la resiliencia de la persona y restablecer sus derechos humanos.

Para la operación del Modelo(2) 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,(3) 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. 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"(4).

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.(5)

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 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. (6)

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.	
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 delincuente, 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)"(7), esto debido a que, 25 años después(8) 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 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.(9)

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.(10)

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 víctimas; 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 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"(11), 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.**

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,(12) 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"(13).

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 LGBT, 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.(14) Entre 2001 y 2011 la delincuencia se incrementó en el fuero federal en un 83 %, (15) a consecuencia de ello el número de víctimas del delito aumentó de 17.8 millones a 22.5 millones entre 2010 y 2013, lo que representa un incremento de más del 26 % en sólo cuatro años.(16) 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"(17).

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 prevalencia(18) delictiva de 28 244 víctimas.



Fuente: elaboración propia con datos de ENVIPE 2011-2014

2.3.2. Víctimas de violación de derechos humanos

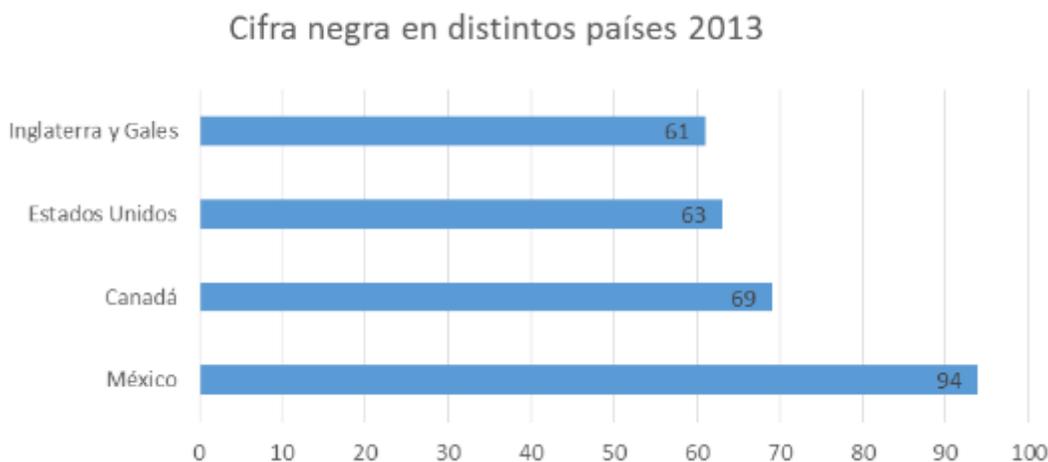
El número de quejas por violación de derechos humanos en México ha incrementado de 12 534 en 2005 a 36 832 en 2012; la tasa de crecimiento en este periodo fue de 194 %. La mayor proporción de quejas se presentó en el rubro de homicidios violentos con 25.58 %, seguido de quejas en materia de seguridad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



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

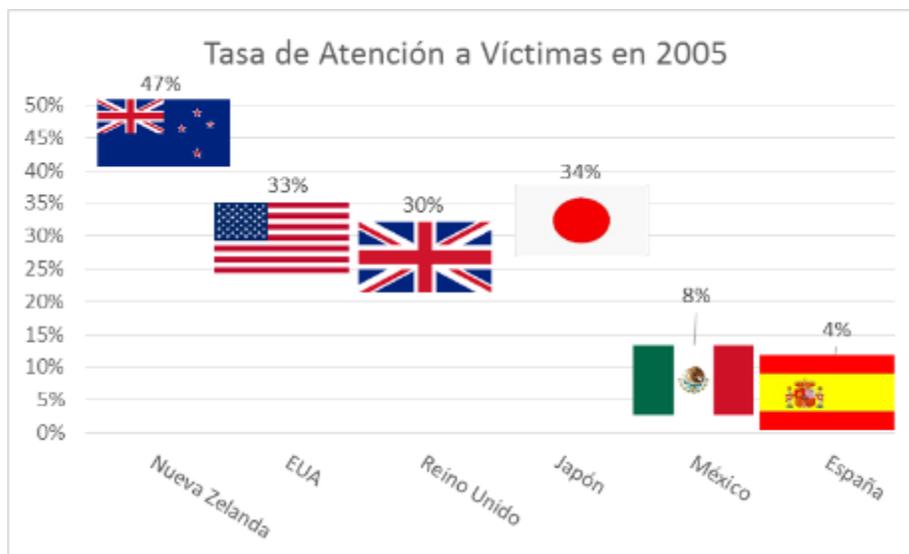
2.3.3. Datos internacionales en torno a la victimización

México tiene una de las cifras negras(19) 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.



Fuente: elaboración propia con datos de la ENVIPE

Según la Encuesta Internacional sobre Criminalidad y Victimización de 2005,(20) la tasa de atención(21) 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 %.



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 Colombia	<ul style="list-style-type: none"> ü Articulación interinstitucional. ü Coordinación y seguimiento a través de las mesas institucionales. ü Participación de las víctimas en los procesos judiciales y administrativos. ü Reducción en los traslados para la atención integral a la víctima. ü Mayor claridad en los derechos de las víctimas. 	<ul style="list-style-type: none"> + La ausencia de una línea de base de población objetivo ocasionó una sobredemanda con jornadas de atenciones cortas pero adecuadas. + 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

			<ul style="list-style-type: none"> ü Mayor capacitación en operadores y funcionarios. ü Difusión de información a través de jornadas de atención en campo. 	<p>los procesos de las víctimas.</p> <ul style="list-style-type: none"> + 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"> ü Uno de los principales logros fue la implementación de una intervención reparatoria psicosocial que marca un cambio de enfoque en términos cualitativos de la atención previa. ü Se evaluó positivamente la atención oportuna y contingente prestada en casos de conmoción pública a través del seguimiento de medios de amplia difusión. ü 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"> ü Se logró alcanzar una cobertura en 50 estados ü Los fondos de compensación los ofrecen distintos niveles de instituciones: estatales, independientes, agencias de justicia penal, agencias de servicios humanos, organismos laborales, etcétera. ü 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"> ü En 14 meses del programa se dio solución a la tercera parte de los casos de homicidio. ü La percepción de las personas en situación de 	<ul style="list-style-type: none"> Para evitar la fatiga del exceso de trabajo por los proveedores de servicios: + Se sugirió capacitar a los trabajadores voluntarios.

			<p>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.</p> <p>ü Se tuvo una articulación positiva entre los proveedores de servicios y la policía.</p> <p>ü El personal que proporcionó los servicios se sintió satisfecho con su trabajo.</p>	<p>+ Utilizar una plataforma en Internet donde la víctima pueda registrarse.</p> <p>+ A partir de la capacitación, dejar en claro a quien atiende víctimas cuando concluye su trabajo con la persona, tomando en cuenta los tiempos del programa.</p> <p>+ 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.</p> <p>+ Cuando una persona en crisis no acepta algún servicio, se recomienda ofrecerlo más de una vez y darle seguimiento al caso.</p> <p>+ Se recomendó hacer una mejor recopilación de datos para saber el impacto del programa.</p>
--	--	--	---	---

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 cuando 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	<p>ü Por la calidad del programa en 2007, el presupuesto aumentó para el apoyo a las víctimas.</p> <p>ü Se logró un programa de atención de víctimas con recursos federales a cargo de la policía.</p> <p>ü Se desarrolló un proyecto entre la policía y la comisión de delitos donde se reporta en conjunto el trabajo de las dos instituciones.</p>	<p>+ Se recomendó un curso de capacitación en línea para los proveedores de servicios.</p> <p>+ Debido al enfoque diferencial, los folletos de información se elaboraron a partir de la opinión de distintos tipos de víctimas.</p> <p>+ Se generó comunicación entre la policía y los ofertantes de servicios a las víctimas para generar sensibilización de las dos partes.</p> <p>+ 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.</p> <p>+ 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.</p>

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 literatura(22) 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 tendientes 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 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 víctimaasistencia. 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.(23)
- 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.
- 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:(24)

- 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.
- 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.(25)

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.

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 medidas de reparación con plazos definidos. · 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. 	Se debe evitar: <ul style="list-style-type: none"> · La tardanza excesiva en el cumplimiento de la reparación, ya que puede afectar el contenido reparador de las medidas. · Implementar medidas de reparación sin respetar los procesos de asimilación y recuperación de la víctima.
Plena	
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.	
Acciones por parte de la autoridad: <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. 	Se debe evitar: <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	
La reparación debe ajustarse a las necesidades y contexto particular de la víctima.	
Acciones por parte de la autoridad:	Se debe evitar:

<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. 	<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	
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.	
Acciones por parte de la autoridad: <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 sistemática de derechos humanos o a la comisión sistemática de delitos graves. · Incorporar la perspectiva de reparación integral al diseño de políticas públicas y al trabajo legislativo, a fin de implementar garantías de no repetición efectivas. 	Se debe evitar: <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.
Efectiva	
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.	
Acciones por parte de la autoridad: <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. 	Se debe evitar: <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:	
<p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p>	
Preguntas para el servidor público:	Preguntas que el servidor público puede usar:
¿Qué impacto emocional le genera a la víctima la forma en que se propone la medida?	¿Hasta dónde siente que es posible restituir lo que perdió como consecuencia de la victimización?
¿Qué sensación tendrá la víctima sobre opinar sobre su proceso de restitución?	¿Cómo se imagina que es lo que le será restituido?
¿Qué imaginarios tendrá una víctima o grupo de víctimas sobre el objeto de la restitución?	¿Qué cree usted que puede ser lo más difícil cuando obtenga el objeto de la restitución?
¿Será que estos imaginarios son acordes con lo que van a encontrar?	

Compensación	
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.	
Tipos de medidas: <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. 	
Observaciones: <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 aquellos 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. 	
Preguntas para el servidor público:	Preguntas que el servidor público puede usar:
¿Cuál es el significado y el sentido reparador que la víctima le da a la indemnización?	¿Qué significado tiene para usted que el Estado le entregue dinero y por qué razón cree que lo hace?
¿Cómo la quiere articular para invertir en un nuevo proyecto de vida?	¿Qué cree que el Estado busca reconocerle con ese dinero?

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.
Tipos de medidas: <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.
Observaciones: <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.

Preguntas para el servidor público:

¿Cuáles son las afectaciones que la víctima identifica haber sufrido y qué cree susceptible de recuperarse después de esta afectación?

Preguntas que el servidor público puede usar:

¿Qué cosas le gustaría lograr durante su proceso de recuperación?

¿Cómo la rehabilitación puede ayudarle a construir nuevas esperanzas, proyectos personales o sueños?

Satisfacción

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.

Tipos de medidas:

- 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.

Observaciones:

- La satisfacción engloba toda una serie de medidas disímbricas 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.

Preguntas para el servidor público:

¿Cuál es la comprensión que tiene la víctima sobre los daños que se busca mitigar/reducir con estas medidas?

¿Por qué será importante la representación del sufrimiento?

¿Cómo se logra que las víctimas se sientan dignificadas a través de las medidas de satisfacción?

Preguntas que el servidor público puede usar:

¿Qué tanto pueden aportar las medidas de satisfacción para que usted se sienta reconocido(a) como sujeto de derechos?

¿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?

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.

<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 podrán recomendar medidas más generales a efecto de que los organismos de atención a víctimas individualicen la reparación. - 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	<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

	resoluciones en procedimientos contenciosos y median en los acuerdos de reparación en soluciones amistosas.	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.	<p>- 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.</p> <p>- 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.</p>
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.	<p>- 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 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> <p>- El acompañamiento jurídico y psicosocial a víctimas por parte de los organismos de atención puede servir de base para el diseño de medidas.</p> <p>- Se debe tener especial cuidado en no desvincular a la compensación de otras medidas de reparación ni priorizar a aquélla en detrimento de éstas.</p> <p>- Tienen la posibilidad de dar soporte al diseño de medidas mediante informes sobre impacto psicosocial a víctimas.</p>

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.	- 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.	- 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.	- 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.(26) Dicha instancia deberá consultar a las víctimas cuando ejerza esta facultad.

Organismos de atención a víctimas	Tienen múltiples áreas de intervención: en la entrega 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	- Los organismos de atención a víctimas deben auspiciar la celebración de convenios 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.
-----------------------------------	---	--

	<p>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.</p>	<p>- 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.</p> <p>- El acompañamiento psicosocial debe continuar a fin de encausar los procesos de implementación de acuerdo a las necesidades de las víctimas.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p>
--	---	---

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).** Recomiendan 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.(27)** 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.

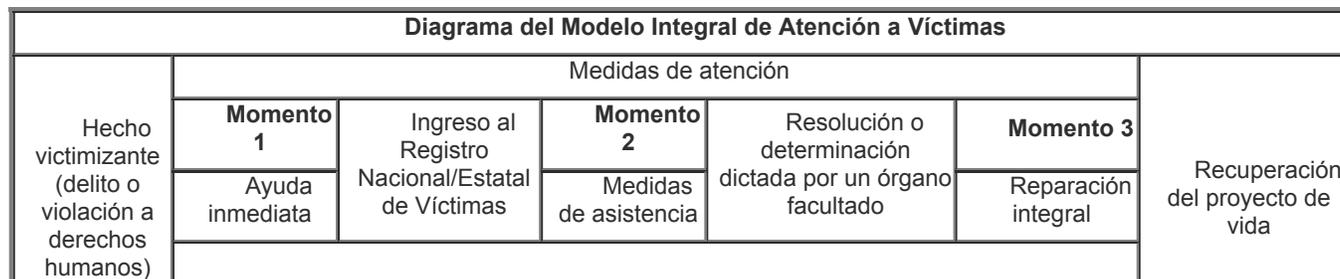
6. Modelo Integral de Atención a Víctimas: procedimiento de atención, asistencia y protección a las víctimas

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.



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	<p>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).</p> <p>Tipos de medidas</p> <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	<p>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.</p>
3. Gastos funerarios	<p>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 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	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.
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
1. Restitución	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> · 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>
2. Compensación	<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 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>

3. Rehabilitación	<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. · 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>
4. Satisfacción	<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,

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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>
--	--

5. Garantías de no repetición	<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 planeado, instigado, ordenado o cometido graves violaciones de los derechos humanos. · 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
1. Asesoría jurídica	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.
2. Atención psicosocial	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.

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?
Medidas de asistencia y atención	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> · 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 brindarles 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. <p>Atención médica.</p> <p>Atender al Modelo de Atención Integral en Salud y, en particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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.

	<ul style="list-style-type: none"> · 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. <p>Medidas en materia de protección</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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. <p>Medidas en materia de asesoría jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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 (entiéndase observaciones generales, opiniones consultivas, informes, relatorías, sentencias, recomendaciones, entre otras).
- 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:

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

	<ul style="list-style-type: none"> · 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 observarse el principio de debida diligencia establecido en la LGV. · 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 valubles (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
 - o Atención Médica
 - o Atención Psicológica
 - o Trabajo Social
 - o Orientación Jurídica de Primer Contacto
 - o 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 médica(28)

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"(29).

Requisitos para acceder a las medidas

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 a 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)

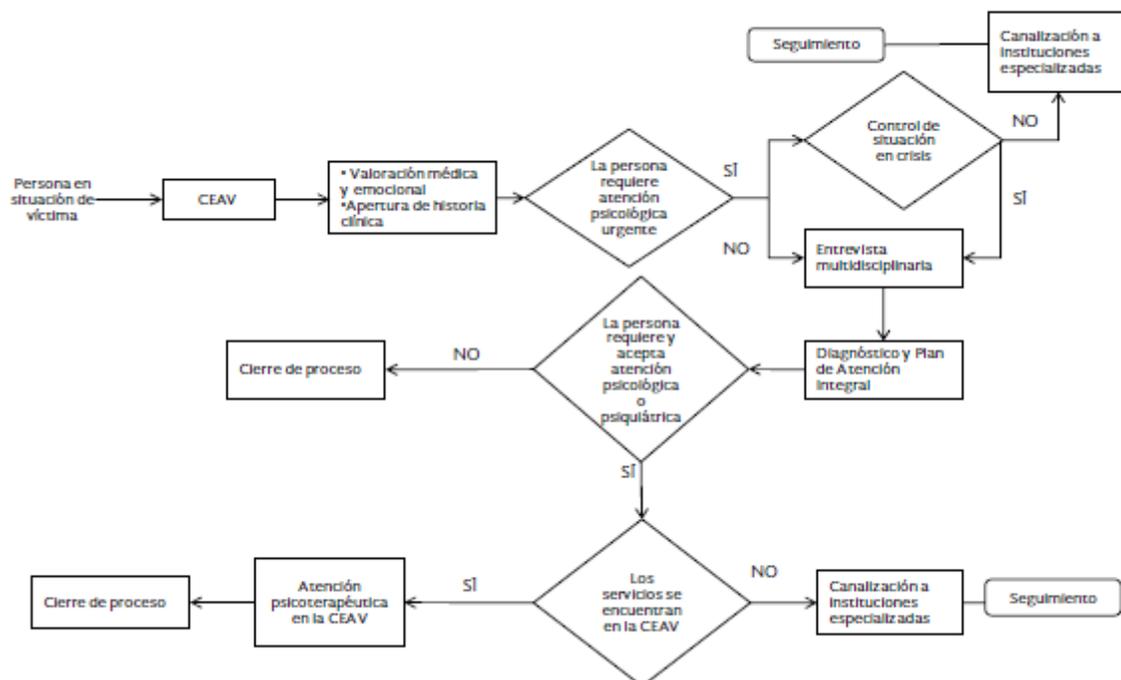
Manual sobre programas de justicia restaurativa. Oficina de las Naciones Unidas (ONU).

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

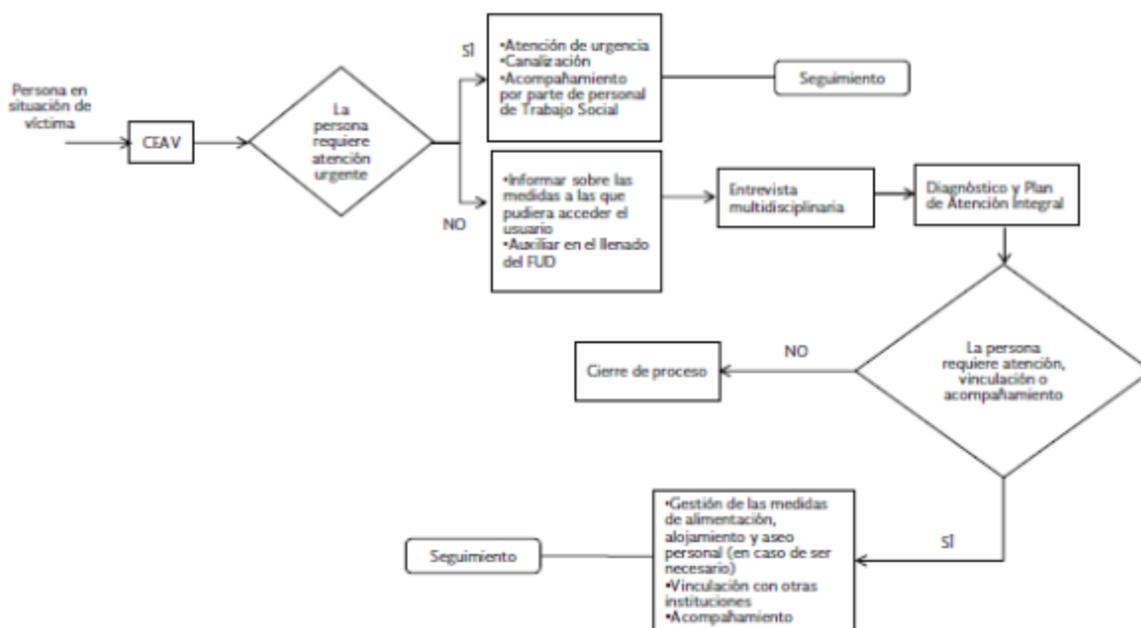
Protocolo de Atención Inmediata y Primer Contacto

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.

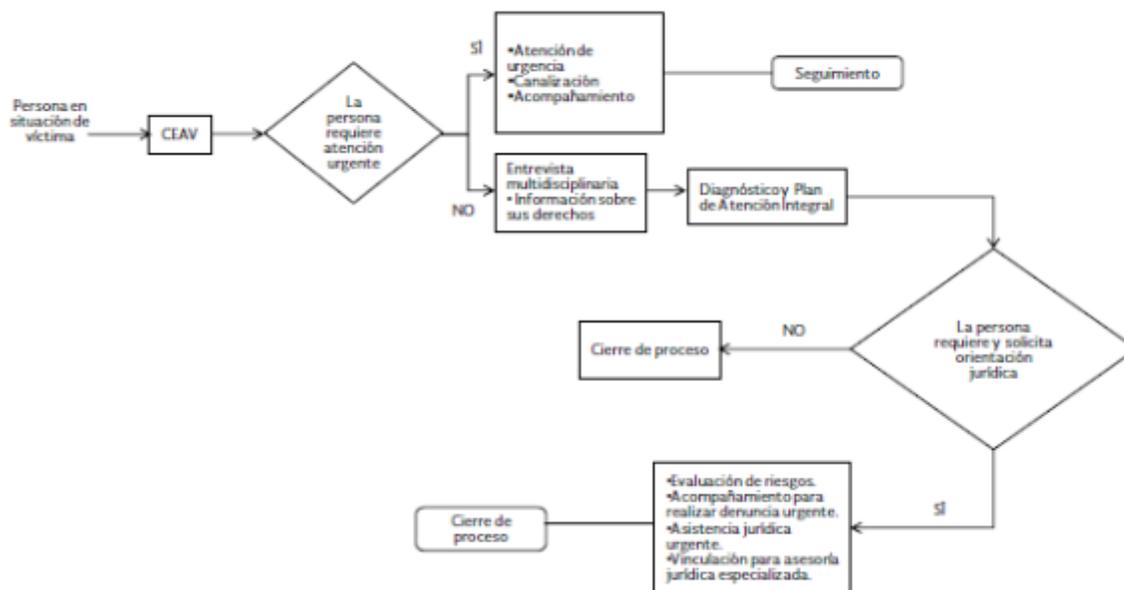
Modelos, protocolos y lineamientos rectores

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 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.

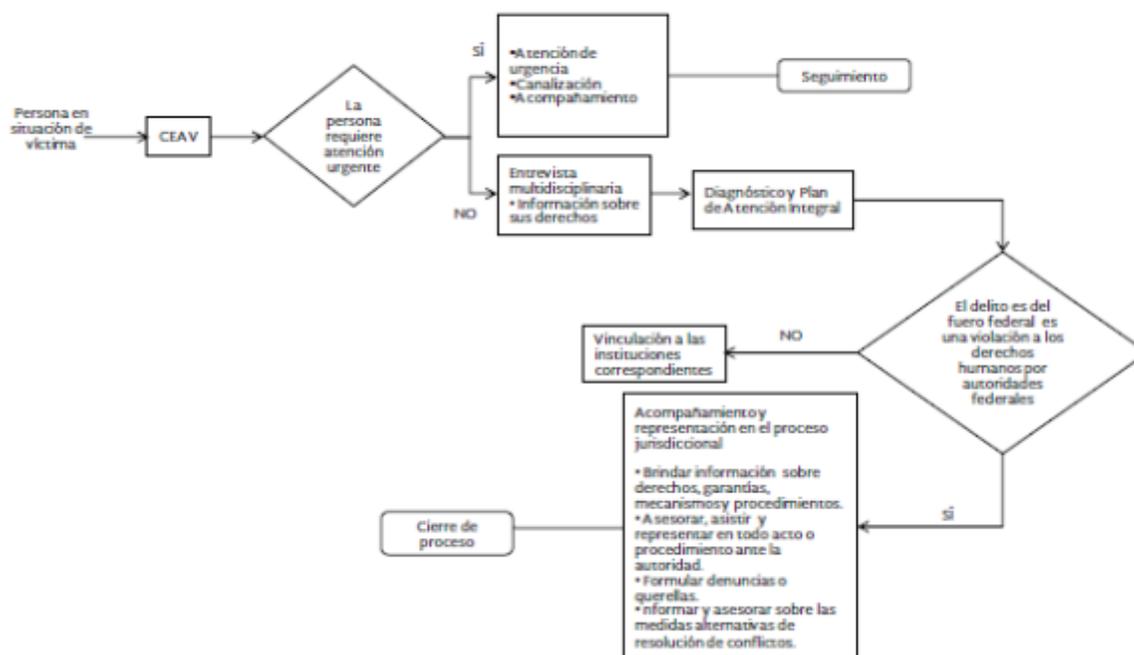
Lineamientos del Servicio Civil de Carrera.

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 RENAVID por parte de las entidades de la Administración Pública Federal o instituciones del SNAV.

Protocolo de operación del Registro Nacional de Atención a Víctimas.

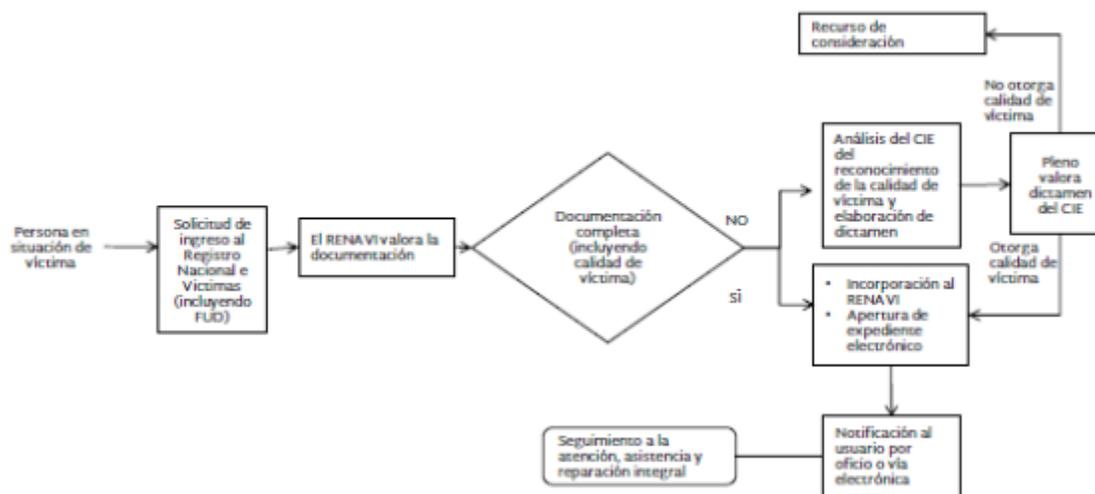
Documentos anexos

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 RENAVID 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 RENAVID 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

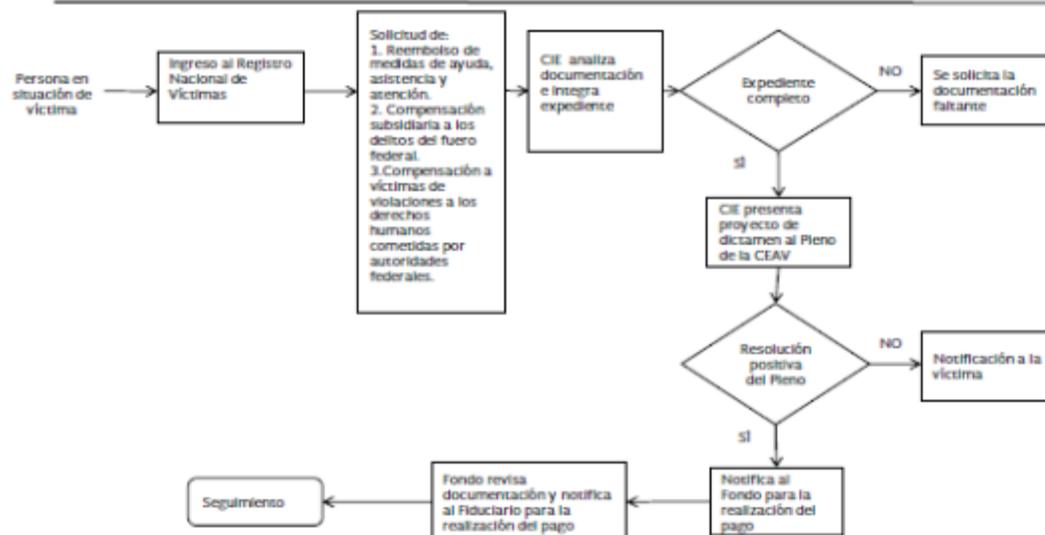
Procedimiento de reconocimiento de la calidad de víctima e ingreso al RENAVI (Acuerdo del Pleno del 22 de julio de 2014).

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.

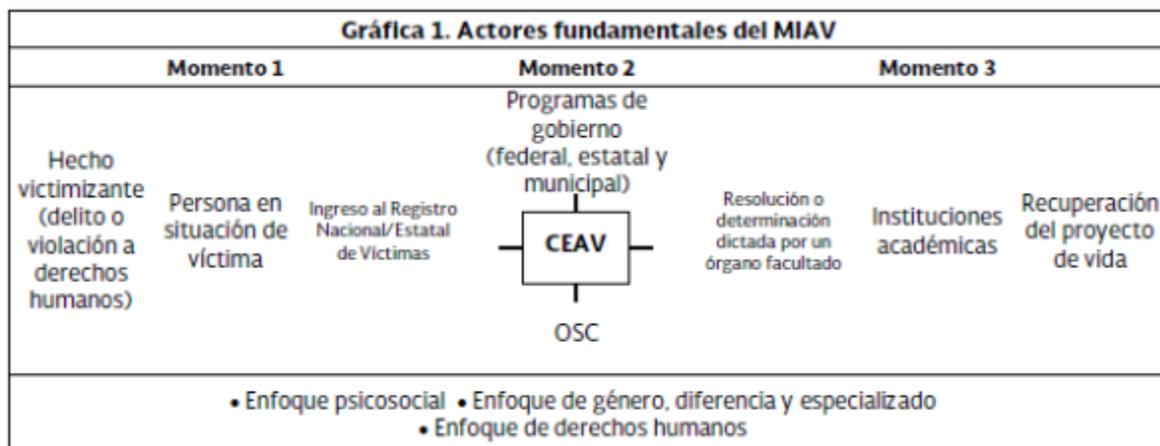
8. MECANISMOS DE COORDINACIÓN CON AUTORIDADES OBLIGADAS E INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PÚBLICA

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).

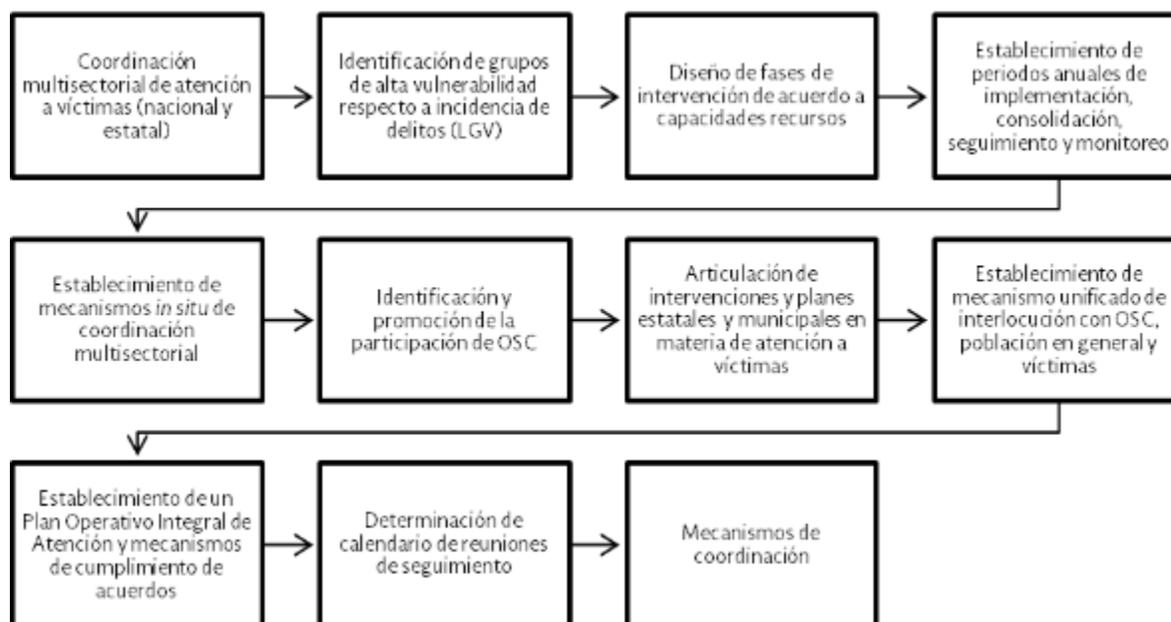


Se trata de un Modelo para ser operado y dirigido fundamentalmente desde el Gobierno Federal, del que la CEAV funge como la instancia coordinadora.

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:	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
	1. Atención médica y psicológica de emergencia.	1. Oficio	
	2. Medidas de alojamiento, alimentación y aseo personal.	2. Recomendaciones	
	3. Gastos funerarios.	3. Vía telefónica	
	4. Medidas en materia de protección.	4. Otras.	
	5. Transporte de emergencia.		
	6. Medidas en materia de asesoría jurídica.		
	7. Otras.		
-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/Acompanar_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%20situacion%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

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 (CIPSVD), 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%20>
- 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, 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%20ADctimas,%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.secretariadoejecutivosnsp.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.

10. ANEXOS(30)

- 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 (informe médico primera vez).
- VIII. Formato de atención médica (informe médico subsecuente).
- IX. Formato de alta médica.
- X. Formato carta de consentimiento informado.
- 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 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.

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.(31)

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 protocolo en el que se establecerá el procedimiento para solicitar y otorgar las medidas

de emergencia o de ayuda inmediata"(32).

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.

- 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.(33)
 2. Rural: su población es de menos de 2 500 habitantes.(34)
 - c. Creencias religiosas de la población.
 - d. Nivel socioeconómico predominante. representa la capacidad para acceder a un conjunto de bienes y estilo de vida. (35)

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.
- 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.(36)
 - 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.(37)
 - 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.
- 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.

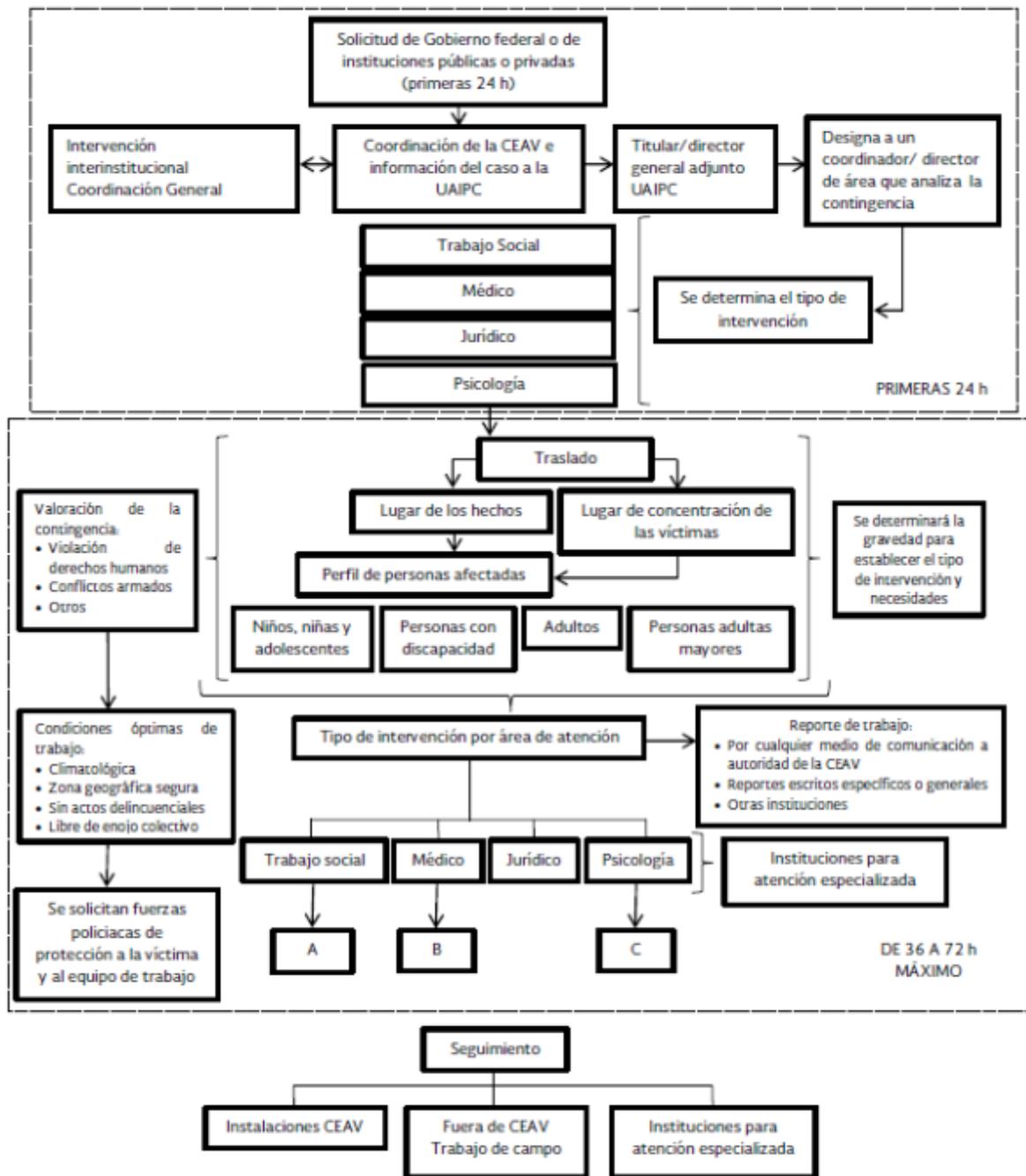
Es importante resaltar que cuando el equipo se desplace fuera de las instalaciones de la CEAV para brindar el seguimiento psicológico en las modalidades mencionadas, es necesario, en favor de la calidad del servicio, contar con un espacio con las siguientes características:

- 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 ()	VÍCTIMA POTENCIAL ()	
EN CASO DE SER VÍCTIMA INDIRECTA, NOMBRE COMPLETO DE LA VÍCTIMA DIRECTA:			
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:	

DATOS DE CONTACTO			
CALLE Y NÚMERO			
COLONIA			
DELEGACIÓN / MUNICIPIO			
ENTIDAD FEDERATIVA		CÓDIGO POSTAL	
TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL	OTRO TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
NOMBRE DE UNA PERSONA DE CONFIANZA		PARENTESCO RELACIÓN	O
DATOS DE CONTACTO DE LA PERSONA DE CONFIANZA			

ESTRUCTURA FAMILIAR							
NOMBRE COMPLETO	EDAD	ESCOLARIDAD	OCUPACIÓN	PARENTESCO CON LA PERSONA VÍCTIMA DIRECTA, INDIRECTA O POTENCIAL	ESTADO DE SALUD, ADICCIONES Y/ O TRATAMIENTO	SERVICIO DE SALUD	OBSERVACIONES

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
() ALBERGUE O REFUGIO	() APOYO ECONÓMICO

NECESIDADES DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	<input type="checkbox"/> SERVICIO EDUCATIVO / BECAS	<input type="checkbox"/> BOLSA DE TRABAJO
	<input type="checkbox"/> ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA	<input type="checkbox"/> OTRO
	ESPECIFIQUE:	
¿SE HA SENTIDO DISCRIMINADO POR ALGUNA AUTORIDAD?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	¿POR QUÉ?

¿CÓMO SE ENTERÓ DE NUESTROS SERVICIOS?	
POR EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, anote número de folio para cita:
POR CARTA INVITACIÓN SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, especifique número:
POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, especifique:
POR REFERENCIA DE OTRA INSTITUCIÓN SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, especifique el nombre de la persona y si es usuaria de nuestros servicios:
OTROS SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	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 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			AVERIGUACIÓN 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 ()	MADRE ()	TUTOR () REPRESENTANTE ()

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 PLANIFICACIÓN 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 () TUTOR () REPRESENTANTE ()

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 ÉSTA, 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 éstos 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

La versión del Modelo Integral de Atención a Víctimas con todos sus anexos puede consultarse en la página de internet de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas <http://ceav.gob.mx/>, específicamente en el Eje Rector Políticas Públicas, Capacitación e Investigación <http://www.ceav.gob.mx/politicas-publicas-capacitacion-e-investigacion/>.

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**.- Rúbrica.- El Comisionado **Adrián Franco**

Zevada y la comisionada **Susana Thalía Pedroza de la Llave**.- 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.

(R.- 412645)

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

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

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

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

5 Ibídem.

6 Ibídem.

7 Ibídem, p. 71.

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

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

10 Waller, Irvin, op. cit.

11 Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, Proyecto de Programa de Atención Integral a Víctimas 20142018, 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.

12 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.

13 Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, Proyecto de Programa... cit.

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

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

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

17 Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, Proyecto de Programa... cit.

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

19 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.

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

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

22 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.

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

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

25 Secretaría de Salud, Programa Nacional de Asistencia Social 20142018, México, Diario Oficial de la Federación, 30 de abril de 2014.

26 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.

27 Programa en proceso de aprobación.

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

29 CEAV, Modelo de Atención Integral en Salud, México, 2014.

30 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.

31 Artículo 8, capítulo II de la Ley General de Víctimas, México, 2013.

32 Artículo 8, capítulo I del Reglamento de la Ley General de Víctimas, México, 2014.

33 Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2010.

34 Ídem.

35 Instituto de Investigaciones Sociales, S. C., 2009.

36 Organización Panamericana de la Salud, 2002.

37 Ídem.