

Lineamientos para la atención integral a víctimas



CNDH
M É X I C O

Lineamientos para la atención integral a víctimas



CNDH
M É X I C O

2018

Tercera edición: agosto, 2018

ISBN: 978-607-729-449-8

**D. R. © Comisión Nacional
de los Derechos Humanos**

Periférico Sur 3469,
esquina Luis Cabrera,
colonia San Jerónimo Lídice,
C. P. 10200, Ciudad de México.

Diseño de interiores:

Itzel Ramírez Osorno

Formación:

Irene Vázquez del Mercado

Impreso en México

Contenido

	Presentación	7
<hr/>		
Aspectos generales de la atención victimológica		11
<hr/>		
	Primer contacto con la víctima	27
<hr/>		
	El aspecto psicológico	33
<hr/>		
	1. Los servicios médicos de urgencia	39
	2. La denuncia y el procedimiento penal	47
<hr/>		
3. Acompañamiento y trabajo en Redes de Atención Integral		53
<hr/>		
	Red Nacional de Atención Integral a Víctimas	57
<hr/>		

Lineamientos para la atención
Integral a víctimas

Presentación

Los derechos de las víctimas tienen como punto de arranque formal 1985, año en que la ONU aprobó la *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*, cuyos ejes rectores son: acceso a la justicia y trato justo, resarcimiento del daño por ilícitos cometidos por particulares o servidores públicos en el ejercicio de su función, indemnización del Estado cuando no sea suficiente la procedente del inculpado y asistencia a víctimas de delitos y abuso de poder por violaciones graves a derechos humanos.

Desde su adopción, ha sido un desafío su aplicación, en este propósito destaca la Resolución 1998/21. *"Criterios y normas para la prevención del crimen y la justicia penal"*, mediante la cual se consultó a los Estados miembros la conveniencia de establecer un fondo internacional para las víctimas de delitos y del abuso de poder y se acordó la elaboración de un plan de acción para la aplicación de la Declaración.

En 1999, con la intervención de expertos de más de 40 países, se elaboró una guía destinada al diseño de políticas públicas para la aplicación de la Declaración y un manual de justicia para víctimas; este último abarca, entre otros, los siguientes temas: El impacto de la victimización, programas de asistencia a la víctima, el papel y la responsabilidad de los profesionales de primera línea y asesoría legal, diseño de políticas y reforma legal.

Por su parte, en la Resolución 2000/11. *"Declaración de Viena sobre la delincuencia y la justicia: frente a los retos del siglo XXI"*, se decidió "... establecer, cuando proceda, planes de acción nacionales, regionales e internacionales en apoyo a las víctimas que incluyan mecanismos de mediación y justicia retributiva y fijamos 2002 como plazo para que los Estados revisen sus prácticas pertinentes, amplíen sus servicios de apoyo a las víctimas y consideren la posibilidad de crear fondos para las víctimas... "

Del Congreso de Bangkok, realizado en 2005, denominado *"Sinergias y respuestas: alianzas estratégicas en materia de prevención del delito y justicia penal"*, emanó una Declaración en la que se reconoce la importancia de prestar especial atención a las necesidades de las víctimas del delito.

En esta línea de cumplimiento de los derechos que contiene la referida Declaración, se elaboró el *“Proyecto de Convención de Naciones Unidas sobre Justicia y Apoyo a las Víctimas del Delito y Abuso de Poder”*, documento que se encuentra en análisis y una vez aprobado resultaría vinculante para los Estados que la suscriban.

El Estado Mexicano, ha realizado múltiples esfuerzos para cumplir con este compromiso internacional, desde la creación de agencias del ministerio público especializadas en violencia familiar y delitos sexuales hace más de 25 años, hasta las reformas constitucionales en materia de víctimas de 1993, 2000 (apartado B) y 2008 (apartado C), así como la de derechos humanos y amparo en 2011, y las reformas legales que éstas generaron.

En nuestros días, la violencia con sus variantes por entidad federativa, es tema cotidiano de comentario y preocupación de la sociedad mexicana, pero también de agravio, dolor y frustración por parte de las víctimas directas y sus familiares, quienes además de resentir la agresión, cuando denuncian, en no pocas ocasiones, son objeto de una doble victimización.

En el ámbito federal, se han venido creando espacios institucionales de atención a víctimas del delito, en la Procuraduría General de la República (PGR) y en la entonces Secretaría de Seguridad Pública (SSP); por su parte las 32 entidades federativas, los incorporó en la estructura de los órganos de procuración de justicia; en 2011, el Ejecutivo Federal, creó la Procuraduría Social de Atención a Víctimas del Delito, que se transformó en enero de 2014 en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV federal).

El 9 de enero de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Víctimas, reformada el 3 de mayo del referido año, misma que establece en lo sustancial crear un registro nacional de víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos y un Sistema Nacional de Atención a Víctimas que coordine y articule esfuerzos en los distintos órdenes de gobierno de la República, cuyos órganos operativos son la CEAV federal y las comisiones estatales de atención a víctimas locales que están en proceso de creación, así como un fondo económico de ayuda, asistencia y reparación integral. En el ámbito de las entidades federativas, se han expedido leyes específicas en materia de víctimas del delito, que actualmente se encuentran en proceso de armonización con la legislación federal.

En acatamiento de lo que prevé esta Ley General y su Reglamento expedido el 28 de noviembre de 2014, en mayo de 2015, se llevó a cabo la primera sesión ordinaria del pleno del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, que presidió el Presidente de la República, de la que este Organismo Nacional forma parte, en la que se aprobó el Programa Nacional de Atención a Víctimas 2014-2018, que incluye el programa anual 2015.

En este esfuerzo de cumplimiento de los derechos de las víctimas, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, elaboró en 2010, el documento denominado *Lineamientos para la atención integral a víctimas del delito*, que contiene lo que consideramos criterios generales para prestarles atención y apoyo, ya sea a cargo de personal especializado o particulares que coadyuvan o trabajan en favor de este grupo vulnerable de personas; documento que se actualizó conforme al nuevo marco jurídico y criterios emanados de estudios en la materia, además se puso al día el directorio de instituciones públicas a las que las víctimas pueden acudir; *Lineamientos* que ahora se presentan a la sociedad mexicana esperando sean de utilidad práctica.

Lic. Luis Raúl González Pérez
Presidente de la CNDH

Aspectos generales de la atención victimológica



1. ¿Qué es una víctima?

De acuerdo con lo que establece la *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*, una persona tiene la calidad de víctima cuando individual o colectivamente ha sufrido algún daño, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, incluida la que proscribe el abuso de poder.

Dicho instrumento internacional refiere que se podrá considerar víctima a una persona independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al victimario, y de la relación familiar que exista entre éste y la víctima, pudiéndose incluir, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

La Ley General de Víctimas (LGV), expedida en 2013, reconoce en el artículo 4o. a las víctimas directas como aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño, o se hayan puesto en peligro sus derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violación a sus derechos humanos; indirectas, a los familiares o aquellas personas a cargo de la víctima, y potenciales, a las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima, ya sea por impedir o detener la violación de derechos humanos o la comisión de un delito.

2. Efectos de la victimización

Las víctimas pueden experimentar una serie de consecuencias que afectan su equilibrio emocional, integridad física y situación económica, colocándolas en un grado de vulnerabilidad que requiere de atención inmediata para contener los efectos negativos producidos por los hechos delictivos y/o violaciones a derechos humanos.

Impacto emocional

De acuerdo con estudios en el ámbito de la salud mental, los efectos del evento traumático pueden presentarse en mayor o menor proporción según las siguientes variables:

a) Variables individuales

- Género (mujeres), edad (niños, jóvenes, adultos mayores), condición social (situación de pobreza), antecedentes de algún desorden o padecimiento de salud mental, dificultades cognitivas previas, disfunción familiar, predisposición genética, condición de estrés psicosocial anterior o inmediatamente posterior al evento traumático.

b) Variables dependientes del evento traumático

- Actos intencionales de violencia, percepción de que la vida está en peligro, ser testigo de la muerte de otras personas, pérdida de un familiar o ser querido de manera traumática, cuando el evento se produce en circunstancias incontrolables y victimización sexual.

Un aspecto que disminuye los efectos del evento traumático en las víctimas es la existencia o la generación de redes de apoyo familiar, institucional y social, así como la intervención inmediata y oportuna para proporcionarles apoyo, especialmente en delitos y/o violaciones a derechos humanos que producen daños a la salud mental graves que requieren de un proceso terapéutico multidisciplinario (psicológico y psiquiátrico) de tiempo indefinido que deben proporcionar las instituciones públicas.

La manifestación de las consecuencias psicológicas, pueden dividirse en dos grupos:

a) De manera inmediata y a corto plazo:

- Sentimientos de indefensión, sumisión y desolación.
- Imposibilidad para articular y ordenar ideas.
- Evasión de su realidad a través de conductas, recuerdos y vivencias del pasado.
- La víctima puede replantear sus relaciones e interacciones debido a la sensación de vulnerabilidad.

- Estados anímicos de ansiedad, angustia, desesperanza y depresión.
- Trastorno por Estrés Agudo de acuerdo con el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, editado por la Asociación Psiquiátrica América (DSM V).

b) A mediano y largo plazo:

- Trastorno por Estrés Postraumático: Caracterizado por un estado de ansiedad donde el riesgo de autolesión o muerte es latente (a partir de los dos meses siguientes al evento traumático de acuerdo con el DSM V).
- Depresión: Trastorno en el que se manifiestan sentimientos de tristeza, pérdida, ira o frustración que intervienen en la vida de la persona.
- Depresión Mayor: Trastorno que se caracteriza por sentimiento de extrema tristeza, indefensión, pérdida de placer e intereses vitales, agitación o lentitud psicomotriz, disfunción en la conducta alimentaria y pensamientos o actos suicidas, fatiga crónica, pérdida de energía y dificultad para conciliar del sueño.
- Ansiedad generalizada: Se caracteriza por un estado en el que la persona se encuentra preocupada o ansiosa la mayor parte del día.
- Trastornos disociativos: Implica alteraciones en el estado de conciencia, incluyendo estados de despersonalización (sensación de no ser uno mismo), desrealización (sensación de experimentar la vida como una película), amnesia disociativa (pérdida de la conciencia de realidad por periodos) y en casos extremos derivar en trastorno de personalidad múltiple (presencia de dos o más personalidades diferentes que coexisten en un mismo sujeto).
- Somatización: Es la presencia de síntomas corporales a los cuales no se puede encontrar una causa física.
- Episodios psicóticos breves: Lapsos en los cuales se presentan ideas o percepciones anormales que impiden el contacto con la realidad.
- Abuso de drogas y alcohol.

Impacto físico

Las víctimas suelen presentar diversas consecuencias físicas ante la comisión del delito y/o violación a sus derechos humanos, sobre todo cuando se comete con violencia desmedida.

Incremento en niveles de adrenalina, ritmo cardíaco, e hiperventilación.

Presencia de estremecimientos, llanto, aturdimiento y sensación de estar paralizada.

Experimentación de los acontecimientos en cámara lenta, presenta resequedad en la boca, incrementa la sensibilidad sensorial y puede manifestar respuestas de enfrentamiento o huida.

Pérdida del control ocasional sobre sus funciones intestinales, reacción que pueden repetirse en un momento posterior.

Presencia de lesiones como daños faciales que van desde abrasiones y hematomas (moretones, por golpes contusos), hasta fractura de nariz, mandíbula y pómulos, daño o pérdida de dientes.

Lesiones sexuales y/o mutilaciones corporales; las lesiones pueden no ser visibles a simple vista.

Los daños físicos pueden dejar secuelas permanentes, mismas que tienen un efecto negativo en su recuperación emocional a largo plazo. Las cicatrices, discapacidades y mutilaciones se convierten en un permanente recordatorio del delito o violación a derechos humanos del que fue víctima.

Impacto económico

En los delitos y/o violaciones a derechos humanos donde resultó afectada la integridad física o la vida de la víctima, existe la necesidad de cubrir los gastos de asesores jurídicos, costear tratamientos de salud (médicos, psicológicos o psiquiátricos), pérdida parcial de ingresos o de su fuente de trabajo. La percepción de inseguridad la lleva a tomar medidas preventivas que le generan más gastos (protección del domicilio y bienes, contratación de seguridad privada, etcétera).

3. Atención victimológica

Consiste en una serie de acciones desarrolladas de manera integral que tienen como objetivo contener los efectos de la victimización a través de la asistencia multidisciplinaria, durante el periodo que las víctimas lo requieran, atendiendo oportunamente sus necesidades jurídicas, médicas, psicológicas y sociales, trabajando en su restablecimiento mediante seguridad, confianza y protección.

La atención victimológica la deberá proporcionar personal especializado integrado por un equipo multidisciplinario: abogados, médicos, psicólogos clínicos, psiquiatras y trabajadores sociales, con perfil victimológico, que de manera oportuna y eficaz, brinden sus servicios bajo criterios de amplia cobertura, calidez, trato digno, sensibilidad y protección efectiva de los derechos humanos.

La atención victimológica se trabaja en tres vertientes:

- a. Respuesta inmediata:** Se proporciona desde el primer contacto con las víctimas. Tiene como objetivo primordial salvaguardar su integridad física y emocional y contener el estado de crisis en que pudiera encontrarse como resultado de la victimización.
- b. Acompañamiento efectivo:** Se brinda una vez estabilizado el estado de crisis de las víctimas. Tiene como objetivo atender las necesidades que éstas requieran a partir de la denuncia del delito o queja por violación a derechos humanos.
- c. Trabajo institucional:** Es el que se realiza de manera coordinada con diversas instituciones públicas y privadas, a fin de proporcionar de manera óptima y eficiente la atención victimológica.

4. Derechos de las víctimas

La Ley General de Víctimas, reglamentaria de los artículos 1o., párrafo tercero, 17 y 20, apartado C y 73, fracción XXIX-X de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, regula en el artículo 7, con carácter enunciativo, los derechos en lo general

de las víctimas, los cuales deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, los tratados internacionales de los que el Estado mexicano es parte y las leyes en materia de víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de sus derechos.

Eficiente procuración e impartición de justicia

- I. A una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral;

Reparación integral del daño

- II. 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;

Recibir información y conocer la verdad de los hechos

- III. A conocer la verdad de lo ocurrido acerca de los hechos en que le fueron violados sus derechos humanos para lo cual la autoridad deberá informar los resultados de las investigaciones;

Resguardo a su integridad por actos de la delincuencia organizada

- IV. A que se le brinde protección y se salvaguarde su vida y su integridad corporal, en los casos previstos en el artículo 34 de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada;

Trato digno y solidario

- V. 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 esta Ley, así como por parte de los particulares que cuenten con convenios para brindar servicios a las víctimas;

Recibir asistencia, apoyo y evitar revictimizar

VI. 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, con independencia del lugar en donde ella se encuentre, así como a que esa ayuda, asistencia y atención no dé lugar, en ningún caso, a una nueva afectación;

Contar con recursos legales efectivos

VII. A la verdad, a la justicia y a la reparación integral a través de recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces;

Garantías de seguridad personal y privacidad

VIII. 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. Lo anterior incluye el derecho a la protección de su intimidad contra injerencias ilegítimas, así como derecho a contar con medidas de protección eficaces cuando su vida o integridad personal o libertad personal sean amenazadas o se hallen en riesgo en razón de su condición de víctima y/o del ejercicio de sus derechos;

Recibir información para acceder a lo previsto por la Ley General de Víctimas

IX. 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 presente Ley;

Recibir la información necesaria para ejercer sus derechos

X. 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;

Obtener documentos oficiales para ejercer sus derechos

XI. 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;

Acceso a procesos judiciales

XII. A conocer el estado de los procesos judiciales y administrativos en los que tenga un interés como interviniente;

Ser escuchada por la autoridad antes de pronunciarse

XIII. A ser efectivamente escuchada por la autoridad respectiva cuando se encuentre presente en la audiencia, diligencia o en cualquier otra actuación y antes de que la autoridad se pronuncie;

Ser notificada de las solicitudes que realice como víctima del delito

XIV. 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;

Notificar al consulado del país de origen de la víctima del delito

XV. A que el consulado de su país de origen sea inmediatamente notificado conforme a las normas internacionales que protegen el derecho a la asistencia consular, cuando se trate de víctimas extranjeras;

Reunificar a la familia quebrantada por el delito

XVI. A la reunificación familiar cuando por razón del tipo de victimización su núcleo familiar se haya dividido;

Retornar a su lugar de origen

XVII. A retornar a su lugar de origen o a reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad;

Participar en diálogo institucional

XVIII. A acudir y a participar en escenarios de diálogo institucional;

Obtener beneficios de programas públicos

XIX. A ser beneficiaria de las acciones afirmativas y programas sociales públicos para proteger y garantizar sus derechos;

Participar en políticas públicas

XX. A participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, ayuda, atención, asistencia y reparación integral;

Políticas públicas con enfoque transversal de género y diferencial

XXI. A que las políticas públicas que son implementadas con base en la presente Ley tengan un enfoque transversal de género y diferencial, particularmente en atención a la infancia, los adultos mayores y población indígena y las personas en situación de desplazamiento interno; (Reformada, D. O. F. 03/01/2017)

No discriminar

XXII. A no ser discriminadas ni limitadas en sus derechos;

Recibir atención especializada

XXIII. A recibir tratamiento especializado que le permita su rehabilitación física y psicológica con la finalidad de lograr su reintegración a la sociedad;

Acceso a la justicia

XXIV. A acceder a los mecanismos de justicia disponibles para determinar la responsabilidad en la comisión del delito o de la violación de los derechos humanos;

Adoptar decisiones informadas

XXV. A tomar decisiones informadas sobre las vías de acceso a la justicia o mecanismos alternativos;

Investigación efectiva que facilite el acceso a la justicia

XXVI. A una investigación pronta y efectiva que lleve a la identificación, captura, procesamiento y sanción de manera adecuada de todos los responsables del daño, al esclarecimiento de los hechos y a la reparación del daño;

Participación de la víctima en la búsqueda de la verdad

XXVII. A participar activamente en la búsqueda de la verdad de los hechos y en los mecanismos de acceso a la justicia que estén a su disposición, conforme a los procedimientos establecidos en la ley de la materia;

Expresar libremente sus opiniones

XXVIII. 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;

Impugnar decisiones que afecte a las víctimas

XXIX. Derecho a ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos;

Obtener ayuda provisional

XXX. A que se les otorgue la ayuda provisional de los Recursos de Ayuda de la Comisión Ejecutiva o de las Comisiones de víctimas en los términos de la presente Ley; (Reformada, D. O. F. 3/01/2017)

Contar con intérprete o traductor

XXXI. A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en caso de que no comprendan el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual;

Realizar trabajo colectivo con otras víctimas

XXXII. A trabajar de forma colectiva con otras víctimas para la defensa de sus derechos, incluida su reincorporación a la sociedad;

Recibir ayuda médica y psicológica especializada de emergencia

XXXIII. A participar en espacios colectivos donde se proporcione apoyo individual o colectivo que le permita relacionarse con otras víctimas; (Reformada, D. O. F. 03/01/2017);

Justificación de faltas laborales o escolares

XXXIV. Toda comparecencia ante el órgano investigador, el juez o tribunal, organismo público de protección de los derechos humanos, o ante cualquiera otra autoridad o perito que requiera la presencia de la Víctima, se considerará justificada para los efectos laborales y escolares, teniendo ella derecho a gozar del total de los emolumentos a que se refiere la Ley Federal del Trabajo; (Adicionada, D. O. F. 3/01/2017);

Medidas de protección a víctimas, intervinientes en el procedimiento penal y familiares de éstas

XXXV. La protección de las víctimas del delito de secuestro, desaparición forzada de personas, otras formas de privación de la libertad contrarias a la Ley, trata de personas, tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, de los intervinientes o colaboradores en un procedimiento penal, así como de las personas o familiares cercanas a todos ellos, se otorgará además de los (sic) dispuesto por esta Ley en términos de la legislación aplicable; (Adicionada, D.O.F 3/01/2017);

Acceso ágil a fondos públicos de ayuda

XXXVI. Tener acceso ágil, eficaz y transparente a los fondos de ayuda federal y estatales en términos de esta Ley, y (Adicionada, D.O.F 3/01/2017);

Gozar de todos los derechos que regulen los tratados internacionales y el marco jurídico nacional

XXXVII. Los demás señalados por la Constitución, los Tratados Internacionales, esta Ley y cualquier otra disposición aplicable en la materia o legislación especial."

Además, la Ley General de Víctimas establece en el artículo 10, el derecho de las víctimas a un recurso judicial que garantice el ejercicio de sus derechos, y en el artículo 12, los derechos que le asisten ante el Ministerio Público y en el procedimiento penal; lo cual complementa el Código Nacional de Procedimientos Penales (D. O. F, 5/03/2014) que prevé en el artículo 109 los derechos de la víctima u ofendido.

A partir de junio de 2016, opera en el país el sistema penal acusatorio a través de juicios orales, en los que de acuerdo al nuevo marco jurídico en materia de víctimas, éstas son parte activa y estarán representadas por asesores jurídicos que ellas mismas contraten o por aquéllos que les proporcione de manera gratuita, a solicitud suya, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas federal o las comisiones ejecutivas estatales de atención a víctimas.

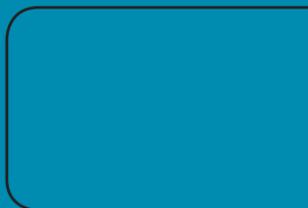
5. Red de Atención Integral en el Sistema Nacional de Atención a Víctimas.

La manera de tener mayor cobertura y mejores resultados en la atención victimológica es por medio del trabajo realizado a través de redes de servicios, lo que implica coordinación y articulación de esfuerzos de las instituciones públicas en la esfera federal y local, sin embargo, este esfuerzo que se basaba en la voluntad política y la suscripción de convenios institucionales, ahora se sustenta en un nuevo marco jurídico que ordena la creación y operación de un Sistema Nacional de Atención a Víctimas. Al efecto, la Ley General de Víctimas establece en el artículo 79, que este Sistema “... está constituido por todas las instituciones y entidades públicas federales, estatales, del Gobierno de la Ciudad de México y municipales, organismos autónomos y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de la protección, ayuda, asistencia, atención, defensa de los derechos humanos, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral de las víctimas. . .”

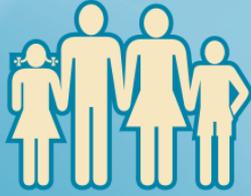
“El Sistema tiene por objetivo la coordinación de instrumentos, políticas, servicios y acciones entre las instituciones y organismos ya existentes y los creados por esta Ley para la protección de los derechos de las Víctimas.”

"Para la operación del Sistema y el cumplimiento de sus atribuciones, el Sistema contará con una Comisión Ejecutiva y Comisiones de víctimas quienes conocerán y resolverán los asuntos de su competencia. . ."





Primer contacto con la víctima



a. Objetivo

Consiste en identificar las necesidades inmediatas de las víctimas para salvaguardar su integridad física y emocional.

b. Acciones a seguir por el personal especializado

- El primer paso consiste en observar y verificar el estado de salud en el que se encuentran las víctimas al momento del contacto.
- Si se compromete su integridad física, se deberán realizar las gestiones necesarias para que reciban atención médica de urgencia.
- En este caso, es recomendable acompañar a las víctimas durante el tiempo que dure la atención médica de urgencia hasta su estabilización.
- En caso de que no se encuentre comprometida su integridad física, pero si en estado de crisis, se deberán tomar las medidas necesarias para que reciban atención psicológica de urgencia, a fin de salvaguardar su salud emocional.
- Para estabilizar a las víctimas en estado de crisis, se recomienda orientarlas para que realicen ejercicios de respiración diafragmática y relajación, tales como “El abrazo de mariposa”, “La fantasía guiada” “El lugar seguro”, entre otros, con el fin de que se les brinde tranquilidad y se les devuelva a la realidad.
- Una vez lograda su estabilización deberá identificarse la situación que provocó el estado de crisis. ¿Qué fue lo que pasó?
- Posteriormente deberán obtenerse los datos generales de las víctimas, informarles sobre el tipo de atención que requieren y preguntarles si es su deseo que se les proporcione.

c. Observaciones

- Es importante que si el primer contacto con las víctimas es fuera de una unidad especializada, y no se requiere de atención médica de urgencia, se le canalice a dicha unidad inmediatamente o a un lugar que tenga un ambiente de seguridad, donde no se sientan amenazadas en su integridad física y emocional para ser atendidas.
- Para tal efecto, la atención victimológica, en el primer contacto, exige que ésta se proporcione con cierta privacidad y reserva suficiente para evitar que terceros ajenos se enteren de los acontecimientos narrados por las víctimas.
- Resulta relevante que para el caso de que la atención se proporcione fuera de una unidad especializada, el lugar se encuentre en condiciones de higiene aceptables, y con la comodidad suficiente para que la persona atendida se sienta relajada y segura.
- El personal especializado debe procurar establecer una relación empática con las víctimas, ser cuidadosos con el tono y volumen de su voz cuando se dirijan a ellas, y con su lenguaje corporal, además de ser precavido respecto del contacto físico cuando se trate de víctimas de violencia física y/o sexual.
- Es fundamental que el personal especializado verifique que el discurso de las víctimas sea congruente con el análisis que realice a primera vista, es decir, se debe cerciorar de que lo que dicen sobre su estado emocional o físico se vea reflejado globalmente.
- Las víctimas en estado de crisis experimentan una serie de conductas con elevados grados de angustia, desesperación, desconocimiento e incertidumbre, que requieren de una atención oportuna por parte de personal especializado con experiencia en manejo de crisis, a efecto de estabilizar y salvaguardar su integridad, para que se encuentren en condiciones aptas para enfrentar la problemática y tomar decisiones adecuadas.
- Las víctimas nunca están preparadas para asumir los efectos de la victimización, de ahí que sea necesario que reciban atención inmediata y especializada en manejo de crisis, que les proporcione confianza, protección, certeza, contención, apoyo y acompañamiento para afrontarla de manera eficaz y oportuna.



Formato para recabar información en el primer contacto

Fecha:	Hora de inicio:	Hora de conclusión:
Nombre:		
Calle:		
Núm. exterior:	Colonia:	
C. P.:	Delegación o municipio:	
Entidad federativa:		
Teléfonos:		
Edad:	Sexo: F () M ()	Nacionalidad:
¿Cómo estableció contacto con la víctima?		
Persona que solicita la atención:		
Víctimas ()	Familiar de la víctima ()	Otra persona () Especifique:
Hechos. Manifestó que:		
Requiere atención médica de urgencia: Sí () No ()		
En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canaliza:		
Requiere atención psicológica: Sí () No ()		
En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canaliza:		
Requiere atención jurídica: Sí () No ()		
En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canaliza:		
<i>Interventor</i>		<i>Solicitante</i>



El aspecto psicológico



¿En qué consiste la atención psicológica a víctimas?

Las personas que han sido víctimas del delito o de violaciones a derechos humanos tienen necesidades emocionales urgentes, cuando se presentan los siguientes riesgos: a) peligro de perder la vida, b) salud en riesgo y c) afección del esquema Psicosocial.

Mediante atención psicológica de urgencia a través de la intervención en crisis, se busca conseguir los siguientes objetivos: Brindar seguridad y confianza en las víctimas, dirigir la atención a la situación presente y ayudar en la toma de decisiones inmediatas y vitales al tiempo en que se le permite expresar a las víctimas sus sentimientos, experiencias, inquietudes, preocupaciones y dudas. En otras palabras como se señala en el Manual para el Uso y Aplicación de los Principios Básicos de Justicia para Víctimas del Delito de la ONU: *La intervención en crisis está diseñada para ayudar a las víctimas a organizar sus pensamientos y para reasegurarles que cualquier cosa que sientan es adecuada, de que todas y cada una de sus reacciones son naturales y válidas.*

El proceso consiste en realizar una evaluación psicológica a fin de conocer el tipo de atención psicológica apropiada en cada caso tales como: Canalización y/o acompañamiento a una institución de salud mental, restablecimiento o afiliación de las redes de apoyo familiar y/o social, búsqueda de albergues, alimentación, transporte, etcétera.

Se deberá documentar el daño moral o emocional sufrido; el seguimiento de la evolución de las consecuencias del evento traumático en los meses subsecuentes; de ser el caso, proporcionarles procesos psicoterapéuticos especializados que pueden incluir atención individual, familiar o grupal.

Protocolo para la atención psicológica de urgencia:

- 1. Contacto inicial con la víctima:** Dado el amplio abanico de reacciones posibles que las víctimas pueden presentar, en el primer contacto es esencial tener una idea general del estado mental en el que acuden, independiente-

mente de aquello que por sus facies o comunicación se observa, con objeto de definir el tipo de abordaje que se dará a la atención psicológica. En esta primera fase se recomienda: a) Iniciar identificándose con la persona y explicarle brevemente en qué consistirá la ayuda y los beneficios para su estado emocional, b) identificar signos e impresiones que proporcionen una imagen general del estado emocional en el que acude la víctima y c) Evitar, en la medida de lo posible, dilación en la respuesta a sus dudas e inquietudes y en las acciones que se decida llevar a cabo para apoyarle.

2. Entrevista inicial: Es quizá el aspecto más importante, pues se debe proporcionar atención en crisis buscando la estabilización emocional de la persona al tiempo en que se obtiene la mayor cantidad de información posible. de tal forma, que se esté en condiciones de establecer un plan de trabajo al término de dicha entrevista. Aquí es recomendable evaluar tanto el estado emocional y anímico de la víctima como las redes de apoyo sociales y familiares con las que cuenta, el estado de vulnerabilidad psicosocial actual, su historial médico, psiquiátrico y psicológico, antecedentes de victimización por hechos violentos, el análisis del impacto del evento traumático, los aspectos relevantes, su respuesta y percepción acerca del proceso jurídico en curso, identificación de signos, síntomas e indicadores de riesgo para la víctima que permitan suponer la necesidad de atención psiquiátrica e indicadores de resiliencia.

3. Establecimiento de un plan de atención psicológica: Se produce a partir del análisis de los aspectos prioritarios que requieren atención, aunado a su representación particular de los hechos, su ambiente familiar y social, el estado del proceso jurídico y las diligencias que debe afrontar, además de los posibles factores sobre victimización que ha sufrido, y factores de riesgo detectados. Así se determinará el plan de atención que implica esencialmente elegir el nivel de atención adecuado y que puede clasificarse en: 1) Intervención en crisis, 2) Orientación psicológica ya sea individual o familiar, 3) Psicoterapia especializada para el trauma psicológico y 4) Canalización, acompañamiento y seguimiento, dependiendo de las instituciones que a juicio del clínico pue-

dan ser de mayor utilidad a la persona, ya sea por una situación de riesgo o por requerimientos prioritarios de atención y/o asistencia.

4. Intervenciones psicoterapéuticas específicas: En toda intervención psicológica el personal especializado debe actuar en un marco de respeto a la dignidad y derechos humanos de la persona en situación de victimización, siguiendo el objetivo de empoderar a las víctimas para que tomen sus propias decisiones y, en la medida de lo posible, retomen su proyecto de vida.

Además, al igual que el especialista en medicina, el profesional de salud mental se encuentra regido por las Normas Mexicanas Oficiales para los servicios de salud, una de ellas la del expediente clínico (NOM-004-SSA3- 2012), por lo que es importante contar con expedientes clínicos en cuyo formato se incluya tanto la historia clínica como, si las hay, notas de evolución.



Lineamientos para
la Atención Integral a Víctimas

1. Los servicios médicos de urgencia





a. Objetivo

Salvaguardar la integridad de las víctimas cuando hayan resultado agraviadas en su integridad física con motivo de hechos delictivos o violaciones a sus derechos humanos, realizando todas las acciones necesarias para proteger su salud y su vida, buscando que se atiendan desde el primer momento que la requieran hasta su total restablecimiento cuando sea posible lograrlo, o bien, hasta que recobre la funcionalidad perdida.

Como consecuencia de la expedición de la Ley General de Víctimas, el 24 de marzo de 2014, se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* la adición de diversas disposiciones al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica a víctimas, cuyo artículo 215 Bis 3, establece lo siguiente: *“Las Víctimas que hayan sufrido lesiones, enfermedades y traumas emocionales provenientes de la comisión de un delito o de la violación a sus derechos humanos, tienen el derecho de que se les restituya su salud física y mental. Para tal efecto, los Establecimientos para la Atención Médica del sector público, se encuentran obligados a brindarles servicios de Atención Médica incluyendo la atención de Emergencias Médicas. . .”*

Por su parte, el artículo 215 Bis 4, refiere que la atención médica a las víctimas se proporcionará independientemente de que no sean derechohabientes o beneficiarios de la institución que la preste.

Con la reciente adecuación a la Ley General de Víctimas (D. O. F. 3/01/2017), se reformó el artículo 29, que ahora establece lo siguiente: *“Las instituciones hospitalarias públicas Federales, de las entidades federativas y de los municipios tienen la obligación de dar atención de emergencia de manera inmediata a las víctimas que lo requieran, con independencia de su capacidad socioeconómica o nacionalidad y sin exigir condición previa para su admisión.”*

El artículo 34, también se reformó y de éste destacan las fracciones I y II que señalan lo siguiente:

- “I. A que se proporcione gratuitamente atención médica y psicológica permanente de calidad en cualquiera de los hospitales públicos federales, de las entidades federativas y municipales, de acuerdo a su competencia, cuando se trate de

lesiones, enfermedades y traumas emocionales provenientes del delito o de la violación a los derechos humanos sufridos por ella. Estos servicios se brindarán de manera permanente, cuando así se requiera, y no serán negados, aunque la víctima haya recibido las medidas de ayuda que se establecen en la presente Ley, las cuales, si así lo determina el médico, se continuarán brindando hasta el final del tratamiento;

- II. Los Gobiernos federal y de las entidades federativas, a través de sus organismos, dependencias y entidades de salud pública, así como aquellos municipios que cuenten con la infraestructura y la capacidad de prestación de servicios, en el marco de sus competencias deberán otorgar citas médicas en un periodo no mayor a ocho días, a las víctimas que así lo soliciten, salvo que sean casos de atención de emergencia en salud, en cuyo caso la atención será inmediata;”

El último párrafo del referido precepto legal prevé que: “No podrá negarse la garantía de ejercer los derechos que protege este artículo a ninguna víctima que se encuentre fuera de su jurisdicción de derechohabientes.”

b. Consideraciones generales de la atención médica de urgencia

- El delito puede desencadenar padecimientos físicos o agravar problemas de salud preexistentes que se tenían controlados, por lo que es necesario una intervención médica inmediata aún cuando las víctimas no presenten síntomas aparentes.
- Las lesiones más habituales se producen por arma de fuego, arma blanca, objetos contundentes y de sometimiento. Es necesario que se ubiquen y describan cuidadosamente las lesiones en las víctimas para proporcionarles la atención que requieran.
- Los padecimientos más frecuentes que pueden desarrollarse o agravarse, como resultado del delito, son los episodios cardiacos y diabéticos, úlcera péptica, infecciones gastrointestinales, urinarias, de la piel, respiratorias, intoxicaciones, desnutrición o deshidratación.

- Es importante verificar el estado de salud de las víctimas, sobre todo, si presentan un alto grado de estrés como consecuencia de la victimización.
- En caso de que las víctimas ingresen a un hospital o centro de salud para su atención, es muy importante señalarle a los médicos que las atiendan, que manejen con cuidado y preserven su ropa, y demás objetos personales, con el objetivo de que puedan servir como evidencia en la investigación correspondiente.



Formato para la atención médica de urgencia

Fecha:	Hora de inicio:	Hora de conclusión:	
Nombre:			
Domicilio:			
Calle:		Núm. exterior:	Colonia:
C. P.:	Delegación o municipio:		
Entidad federativa:		Teléfono:	
Signos vitales			
Presión arterial:	Frecuencia cardíaca:	Frecuencia respiratoria:	Temperatura:
Glicemia capilar:		Peso actual:	

Interrogatorio intencionado y dirigido por aparatos y sistemas

Antecedentes de los hechos:

Estado mental

Aliño () Orientación en las tres esferas neurológicas ()
 Cooperador al interrogatorio y exploración () Presenta confusión ()
 Desesperación () Angustia () Ansiedad () Nerviosismo ()
 Agresividad () Deseo de huida () Sensación de ser perseguido
 o vigilado () Desconfianza () Miedo () Indecisión ()
 Llanto fácil () Otros ()

Cráneo, cara, orejas, cuello

Integridad anatómica:

Sí (). Pasa al siguiente apartado.

No (). Explorar membrana timpánica, globos oculares, mucosas, faringe. Describir si presenta, o no, procesos infecciosos, mutilaciones, cicatrices, manchas, lesiones. Si las hay describir su probable mecánica de producción (cómo) y temporalidad (desde cuándo):

Tórax y abdomen

Integridad anatómica:

Sí (). Pasa al siguiente apartado.

No (). Describir si presenta, o no, procesos infecciosos, mutilaciones, cicatrices, manchas y lesiones. Si las hay describir su probable mecánica de producción (cómo) y temporalidad (desde cuándo).

Genito-urinario

Integridad anatómica:

Sí (). Pasa al siguiente apartado.

Describir si presenta, o no procesos infecciosos, mutilaciones, cicatrices, manchas, lesiones. Si las hay describir su probable mecánica de producción (cómo) y temporalidad (desde cuándo):

Piel y tegumentos

Describir datos clínicos de síndrome anémico, desnutrición, coloración y grado de hidratación de mucosas, descamación o cambios en la coloración de la piel, cabello, dermatosis, hipotrofia y edema de extremidades, mutilaciones, cicatrices, manchas, y lesiones. Si las hay describir su probable mecánica de producción (cómo) y temporalidad (desde cuándo):

Estudios de laboratorio y de gabinete

No (). Pasa al siguiente apartado.

Sí (). Cuáles (determinación de VIH, perfil viral, sífilis, glicemia, examen general de orina, biometría hemática, exudado vaginal, etcétera):

Tratamiento médico-farmacológico

Toxoides, vacunas, antimicrobianos, antihipertensivos, hipoglucemiantes, sedantes, etcétera.

Personal especializado

Solicitante

Lineamientos para
la Atención Integral a Víctimas

2. La denuncia y el procedimiento penal





a. Objetivo

Informar a las víctimas sobre sus derechos y la manera de hacerlos valer, ante qué instancias y las medidas para preservar su seguridad ante eventuales agravios por parte de los victimarios.

b. Consideraciones generales de la asesoría jurídica

- Los asesores jurídicos deben informar a las víctimas los derechos que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, y las leyes de los órdenes federal y local les reconocen, preservando la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Orientar a las víctimas respecto de la obligación del Ministerio Público de recibir las denuncias o querellas que le presenten en forma oral, por escrito o a través de medios digitales, incluso mediante denuncias anónimas sobre hechos que puedan constituir algún delito, ya que generalmente ante los sentimientos de inseguridad y desconfianza que experimentan, suelen no acudir, por lo que es recomendable acompañarlas desde su primer comparecencia, así como, en la elaboración de los escritos respectivos y su presentación y trámite durante las diligencias ministeriales, judiciales o de otra índole.
- El asesor jurídico debe hacer del conocimiento de las víctimas, que tienen derecho a solicitar a las autoridades que tomen las medidas necesarias para garantizar la protección de su integridad física y emocional por los riesgos que implica la denuncia, tales como las amenazas por parte de los presuntos responsables, de particulares o servidores públicos.
- La representación legal de las víctimas será asumida por los Asesores Jurídicos Federales de Atención a Víctimas adscritos a la Comisión Ejecutiva y de las

Comisiones Estatales de Atención Integral a Víctimas de las entidades federativas, quienes las deberán acompañar a las diligencias y actuaciones legales, con el fin de asegurar la observancia y protección efectiva de sus derechos, además de la correcta integración de la averiguación previa o queja.

- Resulta recomendable informar a las víctimas sobre las diversas etapas que integran el procedimiento penal a través de juicios orales, que a partir de junio de 2016, se implementan en los ámbitos federal y local, las acciones que se pueden hacer valer en los mismos y los mecanismos para motivarlas. Además, informarles que la autoridad debe recibir los elementos de prueba con los que cuente y solicitar el desahogo de las diligencias correspondientes.
- Auxiliar a las víctimas para impugnar ante la autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público, “. . . en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento, con independencia de que se haya reparado o no el daño” (artículo 12, Fracción V de la Ley General de Víctimas).
- Enterar a las víctimas sobre la sentencia pronunciada por el Juez y explicarle su alcance legal. En caso de inconformidad con la resolución dictada por el juzgador, el asesor jurídico deberá orientarlas y apoyarlas para que promuevan recurso de apelación o juicio de amparo, según sea el caso. Además, se deberá indicar a las víctimas cuando la sentencia quede firme y se tenga como cosa juzgada.
- El asesor jurídico deberá proporcionar orientación y acompañamiento a las víctimas a fin de que pueda acceder, en caso de proceder, a la reparación del daño.

Formato para la atención jurídica

Fecha:	Hora de inicio:	Hora de conclusión:
Nombre:		
Domicilio:		
Calle:	Núm. exterior:	Colonia:
C. P.:	Delegación o municipio:	
Entidad federativa:		Teléfono:
Edad:	Sexo: F () M ()	Nacionalidad:
Capacidad diferente o enfermedad:		
Vía de acceso del asunto:		
Tipo de delito y/o de violación a derechos humanos:		
Persona que solicita el servicio:		
Víctima ()	Familiar de la víctima ()	Otra persona () Especifique:
Hechos. Manifestó que:		
Hay denuncia: Sí () No ()		
En trámite ante el M. P. ()	En trámite ante el Juez ()	Otra instancia () Especifique:

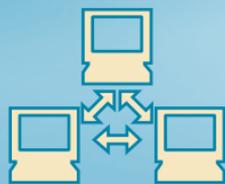
Si no hay denuncia:		
¿Por qué no denunció?	Falta de interés ()	Temor a represalias ()
Desconocimiento de la ley y/o de sus derechos ()	Desconfianza en las autoridades ()	Negación del servicio ()
<i>Asesor jurídico</i>		<i>Solicitante</i>



Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas

3. Acompañamiento y trabajo en Redes de Atención Integral





a. Objetivo

Salvaguardar los derechos de las víctimas y establecer vínculos institucionales de colaboración para evitar la doble victimización, hacer eficientes y potencializar los servicios victimológicos, así como no duplicar esfuerzos y recursos, en el marco del SNAV/LGV.

b. Consideraciones generales del acompañamiento y trabajo en red

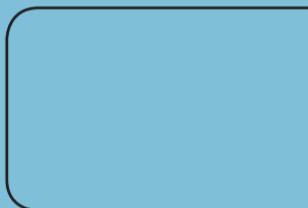
- El acompañamiento a las víctimas debe propiciar en todo momento el trato digno, respetuoso, sensible y protector de los derechos humanos de la persona.
- Propiciar que las víctimas reciban oportunamente atención victimológica integral, de amplia cobertura y eficaz, para que se sienta protegida y apoyada.
- El acompañamiento victimológico implica que las víctimas pueden acceder al personal especializado por cualquier medio, personalmente en las unidades de atención PROVÍCTIMA, por vía telefónica PROVÍCTIMA-TEL, por medios electrónicos en PROVÍCTIMA-WEB o incluso que el personal especializado acuda a su domicilio o al lugar donde se encuentre a través de brigadas de atención PROVÍCTIMA-VA.
- Procurar la agilización de trámites administrativos que las víctimas por su condición no puedan resolver de forma inmediata, tales como el cobro de seguros, gestión de incapacidades, servicios funerarios, solicitud de apoyo a fondos de compensación, y canalizaciones a diversas instancias como guarderías, asilos, albergues, refugios e instituciones de salud mental y hospitalarias.
- Las Redes de Atención Integral a Víctimas se organizan sobre la base del registro de sus unidades, áreas y oficinas que trabajan con víctimas por municipio, estado y región, a fin de identificar los servicios y tipo de atención que proporcionan, horarios y mecanismos de acceso.

- Atender la condición especial de vulnerabilidad que presenten las víctimas, en atención al tipo de victimización que hayan sufrido y sus circunstancias particulares, como sexo, edad, religión, escolaridad, grupo étnico, capacidades especiales, estado de salud, entre otros.
- Las Redes de Atención deben estar permanentemente sujetas a procedimientos de actualización y capacitación en materia de derechos humanos y atención victimológica, impulsando medidas para prevenir el desgaste profesional del personal especializado.



DIRECTORIO

Red Nacional de Atención Integral a Víctimas





DIRECTORIOS

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Programa de Atención a Víctimas

República de Cuba 60, colonia Centro Histórico, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06010, Ciudad de México	(01 55) 51 30 31 90 (01 55) 55 12 72 94 (01 55) 55 18 19 98 (01 55) 55 18 26 50 Lada sin costo: 01 800 718 2768 01 800 715 2000 Correo electrónico: provictima@cndh.org.mx
---	--

Comisiones y Procuradurías Estatales de Derechos Humanos

Aguascalientes

República de Perú núm. 502, esq. República de Uruguay, Fraccionamiento Santa Elena, C. P. 20236, Aguascalientes, Ags.	01 449 140 78 70 01 449 140 78 46 01 449 140 78 55 01 449 140 78 60 exts. 205 y 206
--	---

Baja California

Diego Rivera No. 2532, 5° piso Edificio Cortes Carbajal, Zona Río , C. P. 22320, Tijuana, B. C.	(01 664) 973 23 73 (01 664) 973 23 74 (01 664) 973 23 75 Lada sin costo: 01 800 025 45 76
--	--

Baja California Sur

Boulevard Constituyentes 1975, entre calle Cabrilla y calle Tiburón, Fraccionamiento Fidepaz, C. P. 23090, La Paz, B. C. S.	(01 612) 123 23 32 (01 612) 123 14 04 Lada sin costo: 01 800 690 83 00
--	--

Campeche	
Prolongación 59 núm. 6, entre Ruiz Cortines y Av. 16 de Septiembre, colonia Centro, C. P. 24000, Campeche, Camp.	(01 981) 811 45 71 (01 981) 811 45 63 (01 981) 816 08 97 exts. 110 y 112 Lada sin costo: 01 800 002 34 32
Chiapas	
Avenida 1o. Sur Oriente s/n, edificio Plaza, 3er. y 4o. piso, colonia Barrio de San Roque, C. P. 29000, Tuxtla Gutiérrez, Chis.	(01 961) 602 89 80 (01 961) 602 89 81 exts. 204 y 295 Lada sin costo: 01 800 552 82 42
Chihuahua	
Avenida Zarco 2427, colonia Zarco, C. P. 31020, Chihuahua, Chih.	(01 614) 201 29 90 ext. 111 y 112 Lada sin costo: 01 800 201 17 58
Coahuila	
Calle Miguel Hidalgo Norte 303, esq. Aldama, colonia Centro, C. P. 25000, Saltillo, Coahuila.	(01 844) 416 61 96 (01 844) 416 21 10 (01 844) 416 20 50 Lada sin costo: 01 800 841 23 00
Colima	
Calle Degollado núm. 79, colonia Centro, C. P. 28000, Colima, Col.	(01 312) 314 77 95 (01 312) 314 71 86 (01 312) 314 90 84 Lada sin costo: 01 800 696 76 72 (sólo a nivel local)
Ciudad de México	
Av. Universidad 1449, colonia Florida, C. P. 01030, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México	(01 55) 55 78 23 80 (01 55) 52 29 56 00 (01 55) 52 29 56 01 (01 55) 52 29 56 02

Durango	
Calle Cerro Gordo núm. 32, int. 13, Fraccionamiento Lomas del Parque, Centro Comercial Del Bosque, frente al estadio de béisbol, C. P. 34100, Durango, Dgo. (frente al estadio de Béisbol)	(01 618) 130 19 74 (01 618) 130 19 69 (01 618) 130 19 70 Lada sin costo: 01 800 170 55 55
Estado de México	
Dr. Nicolás San Juan núm. 113, esq. Vaquerías, colonia Ex-Rancho Cauhtémoc, C. P. 50010, Toluca, Edo. de Méx.	(01 722) 236 05 60 exts. 306, 307 y 327 Lada sin costo: 01 800 999 40 00
Guanajuato	
Calle Guty Cárdenas 1444, fraccionamiento Puerta San Rafael C. P. 37480, León, Gto	(01 477) 770 08 42 (01 477) 770 08 45 Lada sin costo: 01 800 470 44 00
Guerrero	
Av. Juárez, esq. Galo Soberón y Parra, edificio Morelos, colonia Centro, C. P. 39000, Chilpancingo de los Bravo, Gro.	(01 747) 471 03 78 (01 747) 494 20 00 exts. 103 y 137 Lada sin costo: 01 800 710 66 00 y 01 800 710 66 18
Hidalgo	
Av. Juárez, esq. Iglesias s/n, colonia Centro, C. P. 42000, Pachuca, Hgo.	(01 771) 718 71 44 (01 771) 718 16 96 (01 771) 718 99 12 Lada sin costo: 01 800 717 65 96
Jalisco	
Pedro Moreno núm. 1616, colonia Americana, C. P. 44160, Guadalajara, Jal.	(01 333) 669 11 01 exts. 112, 117 y 135 Lada sin costo: 01 800 201 89 91

Michoacán	
Calle Fernando Montes de Oca, núm. 108, colonia Chapultepec Norte, C. P. 58260, Morelia, Mich.	(01 443) 113 35 00 exts. 104 y 106 Lada sin costo: 01 800 640 31 88
Morelos	
Hermenegildo Galeana núm. 39, colonia Acapantzingo, C. P. 62440, Cuernavaca, Mor.	(01 777) 322 16 00 (01 777) 322 16 01 (01 777) 322 16 02, ext. 106
Nayarit	
Av. Prisciliano Sánchez núm. 8 Sur, altos, casi esq. Avenida Allende, Zona Centro, C. P. 63000, Tepic, Nay.	(01 311) 212 57 66 (01 311) 213 89 86 Lada sin costo: 01 800 503 77 55
Nuevo León	
Av. Cuauhtémoc No. 335 Norte entre M. del Llano y Espinoza Centro de Monterrey, C. P. 64000, Monterrey, N. L.	(01 818) 345 86 44 (01 818) 345 86 45, exts. 103 y 106 Lada sin costo: 01 800 822 91 13
Oaxaca	
Calle de Los Derechos Humanos núm. 210, colonia América Sur, C. P. 68050, Oaxaca, Oax.	(01 951) 513 51 97 (01 951) 513 51 91, exts. 102, 103 y 106 (01 951) 110 42 98
Puebla	
Avenida 5 Poniente, núm. 339, Col. Centro, C. P. 72000, Puebla, Pue.	(01 222) 309 47 28 (01 222) 309 47 00, ext. 101 Lada sin costo: 01 800 201 01 05 (sólo a nivel local)
Querétaro	
Calle Hidalgo núm. 6, colonia Centro, C. P. 76000, Querétaro, Qro.	(01 442) 214 08 37 (01 442) 214 60 07 (01 442) 214 60 39 (01 442) 224 00 72, ext. 116 Lada sin costo: 01 800 400 68 00

Quintana Roo	
Av. Adolfo López Mateos núm. 424, esq. Av. Nápoles, colonia Campestre, C. P. 77030, Chetumal, Q. Roo.	(01 983) 832 70 90, ext. 1101 Lada sin costo: 01 800 506 19 06
San Luis Potosí	
Calle Mariano Otero núm. 685, colonia Barrio de Tequisquiapan, C. P. 78250, San Luis Potosí, S. L. P.	(01 444) 198 50 00 (01 444) 811 51 15 (01 444) 811 10 16 Lada sin costo: 01 800 263 99 95
Sinaloa	
Ruperto L. Paliza núm. 566 Sur, esq. Ignacio Ramírez, colonia Miguel Alemán, C. P. 80200, Culiacán, Sin.	(01 667) 752 24 21 (01 667) 752 25 75 Lada sin costo: 01 800 672 92 94
Sonora	
Boulevard Luis Encinas s/n y Periférico Poniente, colonia El Choyal, C. P. 83130, Hermosillo, Son.	(01 662) 313 81 01 al 09 Lada sin costo: 01 800 627 28 00
Tabasco	
Boulevard Adolfo Ruiz Cortines, núm. 503, esq. Prolongación Francisco J. Mina, colonia Casa Blanca, C. P. 86030, Villahermosa, Tab.	(01 993) 315 35 45 (01 993) 315 34 67 Lada sin costo: 01 800 000 23 34
Tamaulipas	
Río Guayalejo núm. 223, esq. Río Bravo, Fraccionamiento Zozaya, C. P. 87070, Ciudad Victoria, Tam.	(01 834) 312 45 65 (01 834) 312 46 12 ext. 13
Tlaxcala	
Avenida Arquitectos, núm. 27, colonia Loma Bonita, C. P. 90090, Tlaxcala, Tlax.	(01 246) 462 75 95 (01 246) 462 51 84 exts. 101 y 110 Lada sin costo: 01 800 337 48 62

Veracruz	
Carrillo Puerto núm. 21, colonia Centro, C. P. 91000, Jalapa, Ver.	(01 228) 812 05 89 (01 228) 141 43 00 ext. 198 Lada sin costo: 01 800 260 22 00
Yucatán	
Calle 20 núm. 391-A, entre 31 D, por 31 F, colonia Nueva Alemán, C. P. 97146, Mérida, Yuc.	(01 999) 927 92 75 (01 999) 927 22 01 (01 999) 927 85 96 (01 999) 927 84 93 Lada sin costo: 01 800 226 34 39 (sólo a nivel local)
Zacatecas	
Av. Jesús Reyes Heróles núm. 204, colonia Javier Barros Sierra, C. P. 98090, Zacatecas, Zac.	(01 492) 924 14 37 (01 492) 924 26 83 (01 492) 924 06 18 (01 492) 924 10 57 Lada sin costo: 01 800 624 27 27

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y Delegaciones

Distrito Federal	
Ángel Urraza núm. 1137 y 1013 (Trabajo Social) colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C. P. 03100, Ciudad de México	(01 55) 10 00 20 00 Lada sin costo: 01 800 842 84 62
Baja California (Atiende también al estado de Sonora)	
Boulevard General Sánchez Taboada núm. 10403, esq. O'Gormán, local 101, P. B., edificio Anda, Zona Río, C. P. 22010, Tijuana, B. C.	(01 664) 191 50 70 (01 664) 191 50 71 exts. 58000 y 58001 bajacalifornia@ceav.gob.mx

Chiapas (Atiende también al estado de Tabasco)	
2ª. Oriente Norte No. 227, piso 1 Palacio Federal, colonia Centro C. P. 29000, Tuxtla Gutiérrez, Chis.	(01 961) 264 20 09 al 12 exts. 58040 a la 58045 cav.chiapas@ceav.gob.mx
Subdelegación Chiapas con sede en Tapachula Chiapas (Atiende también al estado de Tabasco)	
Segunda Av. Norte núm. 1, entre Av. Central y Primera Poniente, colonia Centro, C. P. 30700, Tapachula, Chis.	(01 962) 118 37 72 (01 962) 642 86 91 exts. 58020 a la 58024 cav.tapachula@ceav.gob.mx
Chihuahua	
Juan de la Barrera núm. 661, esq. Av. Insurgentes, Fraccionamiento La Joya, C. P. 32330, Ciudad Juárez, Chih.	(01 656) 566 01 00 (01 656) 566 01 01 exts. 58060 y 58061 cav.cdjuarez@ceav.gob.mx
Coahuila	
Palacio Federal, Av. Juárez y Ramón Corona, 2º piso, colonia Centro, C. P. 27000, Torreón, Coah.	(01 871) 799 0040 (01 871) 799 00 41 exts. 58080 y 58081 cav.coahuila@ceav.gob.mx
Durango (Atiende también al estado de Zacatecas)	
Camino del Amanecer núm. 470 entre Ocampo y Blvd. Los Remedios Fraccionamiento Los Remedios, C. P. 34100, Durango, Dgo.	(01 618) 129 01 30 cav.durango@ceav.gob.mx
Guanajuato (Atiende también a los estados de San Luis Potosí y Querétaro)	
Carretera Guanajuato-Juventino Rosas Km. 7.5, colonia Arroyo Verde, C. P. 36250, Guanajuato, Gto.	(01 473) 733 46 95 (01 473) 733 55 32 exts. 58100 y 58101 cav.guanajuato@ceav.gob.mx

Guerrero	
Almirante Fernando de Magallanes, esq. con Parque Sur, Lote 1, Manzana 28, Fraccionamiento Costa Azul, C. P. 39850, Acapulco, Gro.	(01 744) 151 50 20 (01 744) 151 50 21 exts. 58120 y 58121 cav.guerrero@ceav.gob.mx
Jalisco (Atiende también a los estados de Aguascalientes y Colima)	
Av. Unión núm. 199, esq. Av. La Paz, colonia Americana, C. P. 44110, Guadalajara, Jal.	(01 333) 898 23 40 (01 333) 898 23 41 exts. 58140 y 58141 cav.jalisco@ceav.gob.mx
Michoacán	
Av. Acueducto núm. 1464, colonia Chapultepec Norte, Sector Nueva España, C. P. 58260, Morelia, Mich.	(01 443) 350 40 30 (01 443) 350 40 31 exts. 58160 y 58161 cav.michoacan@ceav.gob.mx
Morelos	
Rio Amacuzac núm. 24, esq. Calzada de los Estrada, colonia Vista Hermosa, C. P. 62290, Cuernavaca, Mor.	(01 777) 333 00 10 (01 777) 333 00 11 exts. 58180 y 58181 cav.morelos@ceav.gob.mx
Nayarit	
Calle Encino núm. 11, esquina Av. Jacarandas, colonia San Juan, C. P. 63130, Tepic, Nay.	(01 311) 115 50 10 (01 311) 115 50 11 exts. 58200 y 58201 cav.nayarit@ceav.gob.mx
Nuevo León (Atiende también al estado de Tamaulipas)	
Calle Porfirio Díaz Sur, núm. 1425, colonia Pio X, C. P. 64710 Monterrey, N. L.	(01 811) 930 00 00 (01 811) 930 00 01 exts. 58220 y 58221 cav.sinaloa@ceav.gob.mx

Sinaloa (Atiende también al estado de Baja California Sur)	
Av. Rafael Buelma núm. 178, Fraccionamiento Lomas de Mazatlán, C. P. 82110, Mazatlán, Sin.	(01 669) 132 85 30 (01 669) 132 85 31 exts. 58240 y 58241 cav.sinaloa@ceav.gob.mx
Veracruz	
Av. Gómez Farías núm. 2125, colonia Ricardo Flores Magón, C. P. 91900, Veracruz, Ver.	(01 229) 142 51 50 (01 229) 142 51 51 exts. 58260 y 58261 cav.veracruz@ceav.gob.mx
Yucatán (Atiende también a los estados de Campeche y Quintana Roo)	
Calle 33 B, núm. 185, esq. Calle 8, colonia García Gineres, C. P. 97070, Mérida, Yuc.	(01 999) 161 50 18 (01 999) 161 50 19 exts. 58280 y 58281 cav.yucatan@ceav.gob.mx

Comisiones de Atención a Víctimas Estatales

Baja California	
Boulevard Luis Donaldo Colosio s/n colonia Emiliano Zapata, C. P. 23070, La Paz, B. C. S.	(01 612) 123 66 60 ext. 5106 (el conmutador pertenece al Centro de Justicia Pena)
Chihuahua	
Paseo Bolívar núm. 712, colonia Centro, C. P. 31000, Chihuahua, Chih.	(01 614) 429 33 00 exts. 11417, 11437 y 11472
Coahuila	
Sinaloa núm. 381, esq. Veracruz colonia Republica Norte, C. P. 25280, Saltillo, Coah.	(01 844) 416 49 48

Colima	
Emilio Carranza esq. Pedro A. Galván, Zona Centro, C. P. 28000, Colima, Col.	(01 312) 313 90 10
Durango	
20 de Noviembre, núm. 904 Poniente, colonia Centro C. P. 34000, Durango, Dgo.	(01 618) 817 00 00
Estado de México	
Paseo de los Cisnes núm. 49, colonia La Asunción, C. P. 52140, Metepc, Estado de México	(01 722) 199 72 85 (01 722) 199 72 84
Guerrero	
Gabriel Leyva núm. 22, colonia Burócratas, C. P. 30990, Chilpancingo de los Bravo, Gro.	(01 747) 491 56 44
Jalisco	
Corona núm. 31, Palacio de Gobierno, colonia Centro, C. P. 44100, Guadalajara, Jal.	(01 33) 3668 18 25 (01 33) 3668 18 26 exts. 34593 y 38774
Michoacán	
General Mariano Arista núm. 300, colonia Chapultepec Oriente, C. P. 58260, Morelia, Mich.	(01 443) 324 28 18 (01 443) 314 14 28 (01 443) 314 15 74
Morelos	
Gral. Hermenegildo Galeana núm. 95, colonia Centro, C. P. 62000, Cuernavaca, Mor.	(01 777) 688 41 11 directo (01 777) 312 64 77, ext. 105

Nuevo León	
Zaragoza núm. 555 Norte, esq. Isaac Gurza, colonia Centro, C. P. 64000, Monterrey, N. L.	(01 81) 20 20 31 63
Quintana Roo	
Av. San Salvador núm. 391, esq. Milán, colonia Aserradero, C. P. 77037, Chetumal, Q. Roo	(01 983) 833 32 80
San Luis Potosí	
Pedro Vallejo núm. 215, Centro Histórico, C. P. 78000, San Luis Potosí, S. L. P.	(01 444) 812 34 62 (01 444) 812 38 70
Tabasco	
Andrés García núm. 229, colonia 1° de mayo C. P. 86190, Villahermosa, Tab.	(01 993) 352 41 33 (01 993) 315 96 91
Tamaulipas	
Calle 15 y 16 Juárez núm. 214, Zona Centro, C. P. 87000, Ciudad Victoria, Tamps.	(01 834) 312 99 45 exts. 41100 y 41103
Tlaxcala	
Guillermo Valle núm. 13 P. b., colonia Centro, C. P. 90000, Tlaxcala, Tlax.	(01 246) 466 74 86
Veracruz	
Gral. Adalberto Tejeda núm. 21, colonia Pumar C. P. 91040, Xalapa, Ver.	(01 228) 817 23 41 (01 228) 841 98 65 Lada sin costo: 01 800 841 4124

Yucatán	
Calle 145 x 54 y 64 Edificio Ciospoa, Edificio A, nivel 3 colonia San José Tecoh 2, C. P. 97298, Mérida, Yuc.	(01 999) 689 13 85 exts. 27279 y 27285
Zacatecas	
Av. Hidalgo núm. 604, Palacio de Gobierno, colonia Centro, C. P. 98000, Zacatecas, Zac.	(01 492) 923 95 76 (01 492) 923 95 78 ext. 1079

Lineamientos para la atención integral a víctimas, editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se terminó de imprimir en agosto de 2018 en los talleres de Grupo Comercial e Impresos Cóndor, S. A. de C. V., Norte 178 núm. 558, colonia Pensador Mexicano, Delegación Venustiano Carranza, C. P. 15510, Ciudad de México.
El tiraje consta de 10,000 ejemplares.

Este material fue elaborado con papel reciclado.



Presidente

Luis Raúl González Pérez

Consejo Consultivo

Mariclaire Acosta Urquidi
María Ampudia González
Alberto Manuel Athié Gallo
Michael William Chamberlin Ruiz
Angélica Cuéllar Vázquez
Mónica González Contró
David Kershenobich Stalnikowitz
Carmen Moreno Toscano
María Olga Noriega Sáenz
José de Jesús Orozco Henríquez

Primer Visitador General

Ismael Eslava Pérez

Segundo Visitador General

Enrique Guadarrama López

Tercera Visitadora General

Ruth Villanueva Castilleja

Cuarta Visitadora General

María Eréndira Cruzvillegas Fuentes

Quinto Visitador General

Edgar Corzo Sosa

Sexto Visitador General

Jorge Ulises Carmona Tinoco

Titular de la Oficina Especial para el "Caso Iguala"

José T. Larrieta Carrasco

Directora Ejecutiva del Mecanismo Nacional
de Prevención de la Tortura

Ninfa Delia Domínguez Leal

Secretaría Ejecutiva

Consuelo Olvera Treviño

Secretario Técnico del Consejo Consultivo

Joaquín Narro Lobo

Oficial Mayor

Raymunda G. Maldonado Vera

Directora General del Centro Nacional
de Derechos Humanos

Julieta Morales Sánchez



CNDH
M É X I C O

ISBN: 978-607-729-449-8



9 786077 294498