

Lineamientos para la atención integral a víctimas



Lineamientos para la atención integral a víctimas



2015

Segunda edición: noviembre, 2015

ISBN: 978-607-729-201-2

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

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

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	35
<hr/>		
	1. Los servicios médicos de urgencia	43
	2. La denuncia y el procedimiento penal	51
<hr/>		
3. Acompañamiento y trabajo en Redes de Atención Integral		59
<hr/>		
	Red Nacional de Atención Integral a Víctimas	65
<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*, 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 (perdida 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 resequeadad 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 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, regula en el artículo 7, con carácter enunciativo y no restrictivo, 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.

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, en los casos que proceda, la ayuda provisional.

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, y 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.

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

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

A partir de junio de 2016, operará 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 serán parte activa y podrán estar 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 entidades públicas federales, estatales, del

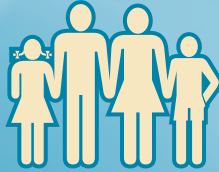
Gobierno del Distrito Federal y municipales, organismos autónomos y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de la protección, ayuda, asistencia, atención, defensa de los derechos humanos, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral de las víctimas. . .”

“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 Federal de Atención a Víctimas y Comisiones Ejecutivas de atención a víctimas estatales y del Distrito Federal, 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.

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 cardiaca:	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 a la noticia criminal en el sistema penal acusatorio o queja por violación a derechos humanos, ya que generalmente ante los sentimientos de inseguridad y desconfianza que experimentan, suelen no acudir ante las instancias competentes, 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 es una obligación que le corresponde al agente del Ministerio Público, no obstante, es recomendable que sea acompañada por los asesores jurídicos que faciliten la Comisión Ejecutiva de Atten-

ción a Víctimas federal, o en el ámbito local, las comisiones estatales de atención a víctimas 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 tradicional y los juicios orales, que a partir de junio de 2016, se implementarán 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 lo que cuente y solicitar el desahogo de las diligencias correspondientes.
- Auxiliar a las víctimas para impugnar las determinaciones del Ministerio Público cuando éstas vayan en contra de sus intereses.
- 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 a los mecanismos jurídicos necesarios para hacer efectiva, en caso de proceder, la reparación del daño.



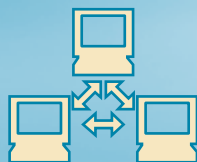
Formato para la atención jurídica

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:		
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.



Red Nacional de Atención Integral a Víctimas



Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Programa de Atención a Víctimas

República de Cuba 60,
colonia Centro Histórico,
Delegación Cuauhtémoc,
C. P. 06010, México, D. F.

(01 55) 55 12 72 94
Lada sin costo:
01 800 718 27 68
01 800 718 27 60
Correo electrónico:
provictima@cndh.org.mx

Procuraduría General de la República

Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad

Av. Paseo de la Reforma
núm. 211 y 213, col. Cuauhtémoc,
Delegación Cuauhtémoc,
C. P. 06500, México, D. F.

(01 55) 53 46 00 00
ext. 1787

Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA)

Río Elba 17,
colonia Cuauhtémoc,
Delegación Cuauhtémoc,
C. P. 06500, México, D. F.

(01 55) 53 46 25 16

Procuradurías y Fiscalías Generales de Justicia

Aguascalientes	
Av. Héroes de Nacozari, esq. J. Refugio Velasco s/n colonia San Luis, C. P. 22250 Aguascalientes, Ags.	(01 449) 910 28 77 (01 449) 910 28 80, ext. 2877
Baja California	
Calzada de los Presidentes núm. 1199, Fracc. Río Nuevo, C. P. 21120, Mexicali, B. C.	(01 686) 904 41 55 (01 686) 904 41 22 (01 686) 904 41 00 exts. 4222, 4124, 4290
Baja California Sur	
Blvd. Lic. Luis Donaldo Colosio Murrieta y Antonio Álvarez s/n, colonia Emiliano Zapata, C. P. 23070, La Paz, B. C. S.	(01 612) 122 02 87 (01 612) 122 66 53, exts. 1003 y 1004
Campeche	
Av. José López Portillo s/n, colonia Sascalum, C. P. 24090, Campeche, Camp.	(01 981) 811 94 00 al 03, ext. 3001
Chiapas	
Libramiento y Rosa del Oriente núm. 2010, fraccionamiento El Bosque, C. P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chis.	(01 961) 617 25 80 (01 961) 617 25 81 (01 961) 617 23 00, ext. 17117
Chihuahua	
Vicente Guerrero núm. 616, 3er. piso, colonia Centro, C. P. 31000, Chihuahua, Chih.	(01 614) 429 33 89 (01 614) 415 03 14 (01 614) 429 33 00 exts.: 11400 y 14001

Coahuila	
Humberto Castilla Salas núm. 600, colonia Centro Metropolitano de Saltillo, C. P. 25050, Saltillo, Coah.	(01 844) 438 07 00, ext. 7371 (01 844) 438 07 28
Colima	
Libramiento Ejército Mexicano núm. 200, colonia De los Trabajadores, C. P. 28060, Carr. Guadalajara-Manzanillo.	(01 312) 314 34 08 (01 312) 312 89 96
Distrito Federal	
Gabriel Hernández núm. 56, 5o. piso, colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc C. P. 06720, México, D. F.	(01-55) 53 45 55 00 (01-55) 53 45 55 57 (01-55) 5200 90 00, ext. 5529
Durango	
Carr. Durango-Torreón Km. 7.5 C. P. 34208, Durango, Dgo.	(01 618) 150 03 00 (01 618) 137 37 30 (01 618) 150 03 01
Estado de México	
Av. Morelos Oriente núm. 1300, 6o. piso, colonia San Sebastián, C. P. 50090, Toluca, Edo. de Méx.	(01 722) 226 16 16 (01 722) 226 16 00, ext. 3211 (01 722) 215 31 23
Guanajuato	
Camino a San José de Cervera 140, colonia San José Cervera, C. P. 36260, Guanajuato, Gto.	(01 473) 735 21 00 exts. 40104 y 40140
Guerrero	
Bldv. René Juárez Cisneros, esq. Juan Jiménez Sánchez, colonia El Potrerito, C. P. 39098, Chilpancingo, Gro.	(01 747) 494 29 80 (01 747) 494 29 81, ext. 1003

Hidalgo	
Carr. México-Pachuca Km. 84.5, Centro Cívico de Justicia, C. P. 42083, Pachuca, Hgo.	(01 771) 717 92 04 (01 771) 717 92 07 (01 771) 717 90 00, ext. 9204
Jalisco	
Calzada Independencia Norte 778, colonia La Perla, C. P. 44360, Guadalajara, Jal.	(01 333) 668 79 96 (01 333) 668 79 97
Michoacán	
Periférico Independencia núm. 5000, colonia Los Maestros, C. P. 58170, Morelia, Mich.	(01 443) 322 36 00, exts. 1119 y 1006
Morelos	
Av. Emiliano Zapata núm. 803, colonia Buenavista, C. P. 62138, Cuernavaca, Mor.	(01 777) 329 15 23 (01 777) 329 15 25 (01 777) 329 15 26
Nayarit	
Av. Tecnológico núm. 3200 Oriente, colonia Sector Industrial, C. P. 63175, Tepic, Nay.	(01 311) 129 60 10 (01 311) 129 60 00
Nuevo León	
Calle Ocampo núm. 470 poniente, entre Aldama y Rayón, en el edificio del banco HSBC, 1er. piso, colonia Centro, C. P. 64000, Monterrey, N. L.	(01 812) 020 40 38 (01 812) 020 40 40

Oaxaca	
Centro Administrativo del Poder Ejecutivo y Judicial "General Porfirio Díaz, Soldado de la Patria", Edificio Jesús Chu Rasgado, 2do. Nivel Reyes Mantecón, San Bartolo Coyotepec, C. P. 71250, Oaxaca, Oax.	(01 951) 501 69 00 exts. 20775 y 20602
Puebla	
Boulevard 5 de mayo y Av. 31 Oriente, colonia Ladrillera de Benítez, C. P. 72539, Puebla, Pue.	(01 222) 211 79 00, exts. 4007, 4008 y 4009
Querétaro	
Lateral Autopista México-Querétaro 2060, a la Altura de Cuesta China, colonia Centro Sur, C. P. 76090, Santiago de Querétaro, Qro.	(01 442) 238 76 00, exts. 1078 y 1079
Quintana Roo	
Adolfo López Mateos 500, esq. Nápoles, colonia Italia, C. P. 77030, Chetumal, Q. Roo.	(01 983) 835 00 50, exts. 1113 y 1100
San Luis Potosí	
Eje Vial núm. 100, 2o. piso, Zona Centro, C. P. 78000, San Luis Potosí, S. L. P.	01 444 812 30 38 01 444 812 64 35
Sinaloa	
Boulevard Enrique Sánchez Alonso núm. 1833 Norte, 5o. piso, colonia Desarrollo Urbano Tres Ríos, C. P. 80030, Culiacán, Sin.	(01 667) 613 26 13 (01 667) 713 32 00 exts. 4000 y 4001

Sonora	
Boulevard Rosales y Paseo del Canal s/n, ala norte, planta alta, colonia Centro, C. P. 83000, Hermosillo, Son.	(01 662) 259 48 03 (01 662) 259 48 04 (01 662) 259 48 06 (01 662) 259 48 00 exts. 14000 y 14006
Tabasco	
Paseo Usumacinta núm. 802, 2o. piso, colonia Gis y Shaenz, (antes El Águila), C. P. 86080, Villahermosa, Tab.	(01 993) 313 65 70 (01 993) 313 65 50 ext. 1202
Tamaulipas	
Carretera Matamoros km. 4.5, esq. con Libramiento Naciones Unidas, C. P. 87089, Cd. Victoria, Tam.	(01 834) 318 51 35 (01 834) 318 51 00
Tlaxcala	
Libramiento Poniente s/n, colonia Unitlax, C. P. 90000, Tlaxcala, Tlax.	(01 246) 465 05 00 exts. 13003 y 13008
Veracruz	
Circuito Guizar y Valencia núm. 707, colonia Reserva Territorial, C. P. 91096, Xalapa, Ver.	(01 228) 841 61 70, exts. 3510 y 3511
Yucatán	
Km. 46.5 Periférico Poniente, Polígonos Susula-Causel, C. P. 97217, Mérida, Yuc.	(01 999) 930 32 50 (01 999) 930 32 67
Zacatecas	
Circuito Zacatecas 401, Ciudad Gobierno, C. P. 98160, Zacatecas, Zac.	(01 492) 925 60 60 (01 492) 925 60 50 exts. 35241 y 53242

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. 215, 224 y 209
--	--

Baja California

José Gorostiza 1151, colonia Desarrollo Urbano Zona Rio, C. P. 22010, Tijuana, B. C.	01 664) 973 23 73 (01 664) 973 23 74 (01 664) 973 23 75 (01 664) 973 23 76 (01 664) 973 23 77 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. 112 y 113 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 (01 614) 201 29 91 (01 614) 201 29 92 (01 614) 201 29 93 (01 614) 201 29 94 (01 614) 201 29 95, ext. 101 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, ext. 105 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 ext. 110 Lada sin costo: 01 800 696 76 72 (a nivel local)
Distrito Federal	
Av. Universidad 1449, colonia Florida, C. P. 01030, Delegación Álvaro Obregón, México, D. F.	(01 55) 55 78 23 80 (01 55) 52 29 56 00 ext. 1101
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.	(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 Cuauhtémoc, C. P. 50010, Toluca, Edo. de Méx.	(01 722) 236 05 60 exts. 306 y 307

Guanajuato	
Calle Guty Cárdenas 1444, colonia 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 28
Hidalgo	
Av. Juárez, esq. Iglesias s/n, colonia Centro, C. P. 42000, Pachuca, Hgo.	(01 771) 718 71 44 (01 771) 718 17 19 (01 771) 718 16 96 (01 771) 718 99 57 (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	
Dr. Ignacio Morones Prieto núm. 2110 Poniente, local 2, edificio Manchester, colonia Loma Larga, C. P. 64710, Monterrey, N. L.	(01 818) 345 86 44 (01 818) 345 86 45, exts. 103 y 106 (01 818) 344 02 15 (01 818) 342 42 52 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) 503 05 20 (01 951) 513 51 85 (01 951) 513 51 97 (01 951) 513 51 91, exts. 102 y 103 (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 y 01 800 201 01 06
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 (solamente local)
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, colonia Miguel Alemán, esq. Ignacio Ramírez, 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 y Periférico Poniente s/n, colonia El Choyal, C. P. 83130, Hermosillo, Son.	(01 662) 216 30 32 (01 662) 216 32 57 (01 662) 216 38 84 ext. 102 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
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. 101
Tlaxcala	
Avenida Arquitectos, núm. 27, colonia Loma Bonita, C. P. 90090, Tlaxcala, Tlax.	(01 246) 462 75 95 (01 246) 462 51 84 exts. 102 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 (01 228) 812 07 96 (01 228) 812 37 43, ext. 198 (01 228) 812 06 25 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 (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

Secretarías de Seguridad Pública

Aguascalientes	
Av. Aguascalientes s/n, Ex Ejido Ojo Caliente, C. P. 20190, Aguascalientes, Ags.	(01 449) 910 20 55 exts. 6608 y 6639
Baja California	
Calle de los Héroes y Calle de la Libertad s/n, colonia Centro Cívico, C. P. 21000, Mexicali, B. C.	(01 686) 837 39 00 ext.15002 (01 686) 837 39 19
Baja California Sur	
Km. 17.5 Carretera Tras Peninsular, colonia Calafia, C. P. 23054, La Paz, B.C.S.	(01 612) 17 50 400 ext. 1004
Campeche	
Av. José López Portillo por Lázaro Cárdenas, colonia Laureles, C. P. 24085, San Francisco de Campeche, Camp.	(01 981) 811 91 17 (01 981) 811 91 10 ext. 8010 (01 981) 811 91 16

Chiapas	
Libramiento Sur Oriente Km. 9, s/n, colonia Castillo Tielemans, C. P. 29070, Tuxtla Gutiérrez, Chis.	(01 961) 617 70 20 ext. 16043, 16044 y 16045
Coahuila	
Boulevard Luís Echeverría Álvarez núm. 5402-1, colonia Centro Metropolitano, C. P. 25050, Saltillo, Coah.	(01 844) 438 98 03 (01 844) 438 98 00 ext. 7903
Colima	
Belisario Domínguez 501, esq. 20 de Noviembre, colonia Los Periodistas, C. P. 28070, Colima, Col.	(01 312) 314 55 78
Distrito Federal	
Liverpool núm. 136, colonia Juárez, piso 12, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06600, México, D. F.	(01 55) 52 08 73 77 (01 55) 52 42 51 00 ext. 5301
Durango	
Carretera a México, Km.7.5, Ejido Dolores Hidalgo, C. P. 34300, Durango, Dgo.	(01 618) 137 40 22 (01 618) 137 40 00
Estado de México	
Calle Marie Curie núm. 1350, esq. Paseo Toluca, colonia San Sebastián, C. P. 50170, Toluca, Edo. de Méx.	(01 722) 279 62 00 exts. 10408 y 10409 (01 722) 275 84 50
Guanajuato	
Av. Paso de Pirules núm. 370, colonia Ejido Santa Teresa, C. P. 36260, Guanajuato, Gto.	(01 473) 735 16 00 ext. 13501

Guerrero	
Blvd. René Juárez Cisneros núm. 62, colonia Ciudad de los Servicios, Palacio de Gobierno, edificio Acapulco, 1er. piso, C. P. 39075, Chilpancingo, Gro.	(01 747) 471 97 37
Hidalgo	
Carretera México-Pachuca Km. 84.5, Fraccionamiento La Herradura, C. P. 42083, Pachuca, Hgo.	(01 771) 717 30 00
Jalisco	
Libertad núm. 200, 2o. piso, esq. Av. 16 de Septiembre, colonia Centro, C. P. 44100, Guadalajara, Jal.	(01 333) 668 79 00 ext. 18212 01 333 668 79 40
Michoacán	
Calle Teodoro Gamero núm. 165, colonia Sentimientos de la Nación, C. P. 58178, Morelia, Mich.	(01 443) 113 43 00 ext. 16003
Morelos	
Autopista Acapulco-México, Km. 102+900 a la altura del poblado de Acaltipla, C. P. 62790, Municipio de Temixco, Mor.	(01 777) 101 10 00 (01 777) 362 13 08
Nayarit	
Calle Platino núm. 34, colonia Cd. Industrial, C. P. 63175, Tepic, Nay.	(01 311) 211 81 00 ext. 10471
Nuevo León	
Av. Félix U. Gómez núm. 2223 Norte, colonia Reforma, C. P. 64550, Monterrey, N. L.	(01 812) 020 36 00 ext. 3732 (01 812) 020 37 29 (01 812) 020 37 55

Oaxaca	
Belisario Domínguez, núm. 428, colonia Reforma Centro, C. P. 68050 Oaxaca, Oax.	(01 951) 502 08 00
Puebla	
20 Oriente, núm. 1416, colonia Xonaca, C. P. 72280, Puebla, Pue.	(01 222) 229 33 00 (01 222) 229 17 60 (01 222) 229 21 17 exts. 2117y 2160
Querétaro	
Calle Río Tuxpan, núm. 107, colonia Desarrollo San Pablo, C. P. 76130, Querétaro, Qro.	(01 442) 196 08 06 (01 442) 196 08 03
Quintana Roo	
Carretera Chetumal-Bacalar s/n, Km, 12.5, C. P. 77048, Chetumal, Q. Roo.	(01 983) 835 09 05 (01 983) 835 09 04 (01 983) 835 09 03
San Luis Potosí	
Volcán Tacaná 115, Fraccionamiento Cumbre de San Luis, C. P. 78210, San Luis Potosí, S. L. P.	(01 444) 834 01 55 (01 444) 834 01 50
Sinaloa	
Carretera Culiacán a Navolato Km. 12.5, colonia Alto Bachi Gualato, C. P. 80140, Culiacán, Sinaloa.	(01 667) 758 74 00 ext. 16802
Sonora	
Calle Luis Encinas, núm. 400, colonia Valle Verde, C. P. 83200, Hermosillo, Son.	(01 662) 289 91 00 (01 662) 259 57 00 ext. 10446
Tabasco	
16 de septiembre s/n, esq. Periférico Carlos Pellicer Cámara, colonia Primero de Mayo, C. P. 86190, Villahermosa, Tab.	(01 993) 313 96 91 (01 993) 358 12 00 exts. 2029 y 2014

Tamaulipas	
Carretera Inter-ejidal Km. 1, Complejo Estatal de Seguridad Pública, C. P. 87019, Cd. Victoria, Tam.	(01 834) 318 62 33 (01 834) 318 62 34 (01 834) 318 62 00 ext. 16033
Tlaxcala	
Calle Xicoténcatl núm. 13, esq. Lardizábal, colonia Centro, C. P. 90000, Tlaxcala, Tlax.	(01 246) 465 20 50 exts. 32012 y 32013 (01 246) 466 64 65
Veracruz	
Palacio de Gobierno, planta alta, calle Enríquez s/n, Zona Centro, C. P. 91000, Xalapa, Ver.	(01 228) 841 74 86
Yucatán	
Km. 45, Periférico Poniente, Tablaje Catastral, núm. 12648, Polígono Caucel Susulá, C. P. 97217, Mérida, Yuc.	(01 999) 930 32 01 (01 999) 930 32 00 exts. 4031 y 4001
Zacatecas	
Calzada Solidaridad, Fraccionamiento Rincón Colonial, C. P. 98630, Guadalupe, Zacatecas.	(01 492) 491 40 70

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas Delegaciones CEAV

Distrito Federal	
Ángel Urraza núm. 1137, esq. Pestalozzi, colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C. P. 03100, México, D. F.	(01 55) 10 00 20 00 Lada sin costo: 01 800 842 84 62
Baja California	
Boulevard General Sánchez Taboada núm. 10403, esq. O'Gormán, local 101, P. B., edificio Anda, Zona Río, C. P. 22320, Tijuana, B. C.	(01 664) 191 50 70 (01 664) 191 50 71 exts. 58000 y 58001
Chiapas	
Libramiento Norte s/n, esq. Rosa del Poniente, 1er. piso Fraccionamiento El Bosque, C. P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chis.	(01 961) 617 23 00 exts. 17625 y 17618
Chiapas	
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 y 58021
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

Coahuila	
Palacio Federal, Av. Morelos, esq. Calle Galeana, 1er. piso, despacho 110, colonia Centro, C. P. 27000, Torreón, Coah.	(01 871) 799 0040 (01 871) 799 00 41 exts. 58080 y 58081
Guanajuato	
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
Guerrero	
Av. Piedra Picuda 3-A, Fraccionamiento Club Deportivo, C. P. 39690, Costera Vieja, Acapulco, Gro.	(01 744) 151 50 20 (01 744) 151 50 21 exts. 58120 y 58121
Jalisco	
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
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
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
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

Nuevo León	
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
Sinaloa	
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
Veracruz	
Av. Gómez Farías núm. 2125, colonia Ricardo Flores Magón, C. P. 91 900, Veracruz, Ver.	(01 229) 142 51 50 (01 229) 142 51 51 exts. 58260 y 58261
Yucatán	
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

Lineamientos para la atención integral a víctimas, editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se terminó de imprimir en noviembre de 2015 en los talleres de Corporativo Prográfico, S. A. de C. V., Calle Dos núm. 257, bodega 4, colonia Granjas San Antonio, Delegación Iztapalapa, C. P. 09070, México, D. F. El cuidado de la edición estuvo a cargo de la Dirección de Publicaciones de esta Comisión Nacional. El tiraje consta de 12,500 ejemplares.

Presidente

Luis Raúl González Pérez

Consejo Consultivo

Mariclaire Acosta Urquidi

María Ampudia González

Mariano Azuela Güitrón

Jorge Bustamante Fernández

Ninfa Delia Domínguez Leal

Rafael Estrada Michel

Marcos Fastlicht Sackler

Mónica González Contró

Carmen Moreno Toscano

Guillermo I. Ortiz Mayagoitia

Primer Visitador General

Ismael Eslava Pérez

Segundo Visitador General

Enrique Guadarrama López

Tercera Visitadora General

Ruth Villanueva Castilleja

Cuarta Visitadora General

Norma Inés Aguilar León

Quinto Visitador General

Edgar Corzo Sosa

Sexto Visitador General

Jorge Ulises Carmona Tinoco

Secretario Ejecutivo

Héctor Daniel Dávalos Martínez

Secretario Técnico del Consejo Consultivo

Joaquín Narro Lobo

Oficial Mayor

Manuel Martínez Beltrán

Directora General del Centro Nacional de Derechos Humanos

Julietta Morales Sánchez

Director del Programa de VIH/SIDA y Derechos Humanos

Ricardo Hernández Forcada





ISBN: 978607-729-201-2



9 786077 292012