

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 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 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. . .”

