



Estrategia de Intervención para la asistencia y atención de personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos.

2016

Secretaría de Gobernación
Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana

Dirección General de Planeación Estratégica para la
Prevención Social

Mtro. Luis Herrera Lasso Mijares

Dirección General Adjunta de Diseño y Evaluación de
Políticas Públicas para la Prevención Social.

Coordinadora de la estrategia.

Lic. Ibeth Rodríguez Guerrero

Revisora Técnica

Mtra. Melissa Joana Said Gayosso

Diseño de contenidos

Mtra. Ingrid Nattally Caballero Peña

Lic. Lilia Yoali Pérez Montesinos

Revisor externo

Laboratorio de Cohesión Social II, Unión Europea.

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Comités colaboradores en el diseño de la estrategia

Comité de Violencia Sexual

Mirna Eugenia Acevedo Salas

Comité de Personas desaparecidas, no localizadas, ausentes o
extraviadas

Comité de Personas Víctimas de Homicidio

Lic. Arturo Loaiza Vázquez

Comité de Igualdad, NO Discriminación y Grupos de Víctimas

Comité de Igualdad, NO Discriminación y Grupos de Víctimas

DERECHOS RESERVADOS © De la **Secretaría de Gobernación (SEGOB)** y la **Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana (SPPC)**. Todos los derechos reservados. Se permite reproducir y/o traducir porciones de este trabajo para propósitos no comerciales siempre que sea reconocida la Secretaría y Subsecretaría como autores morales y patrimoniales de la fuente original.

ÍNDICE

Introducción	4
1. Antecedentes de la Estrategia.....	5
1.1. Marco Normativo.....	5
1.2. Contexto institucional de la estrategia... ..	6
1.3. Enfoques transversales y principios institucionales de aplicación.....	7
1.4. Enfoque psicosocial... ..	8
1.5. Alineamiento de la estrategia al PNPSVD y al PAIV.....	9
2. Justificación de la Estrategia. Problemática a abordar	10
3. Definición de la Estrategia	11
3.1. Objetivo General.....	11
3.2. Objetivos Específicos.....	12
3.3. Diseño de la propuesta de intervención.....	12
3.3.1. Categorías de intervención	12
3.3.2. Diagnóstico.....	13
3.3.3. Acciones a ejecutar... ..	13
3.3.4. Metodología... ..	16
3.3.5. Perfil de los operadores de la intervención	16
4. Campañas de difusión	17
5. Evaluación de la estrategia de intervención	18
Anexos.....	18

Introducción

La *Estrategia de intervención para la asistencia y atención de personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos*, es un modelo de intervención generado por la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana (SPPC), destinado a reforzar y consolidar los mecanismos de asistencia y atención de personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos. Para su diseño se ha tenido en cuenta, los resultados obtenidos en la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia de 2014 (ECOPRED) y las actividades llevadas a cabo, en el marco del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PNPSVD) y del subsidio Programa Nacional de Prevención del Delito (PRONAPRED), entre 2013 y 2015.

La utilidad de la presente estrategia será, la de poder evaluar y medir los resultados alcanzados tras su implementación en los diversos lugares donde se haya llevado a cabo y poder realizar ajustes que permitan que el modelo sea más eficaz y eficiente. Unido a ello, se podrá generar información específica de los factores de riesgo que podrían estar causando violencia y delincuencia en los territorios. Específicamente, la estrategia busca generar capacidades en las instancias locales y estatales encargadas de atender a las personas en situación de víctima, realizar un mapeo de actores clave que trabajan en la asistencia de estas personas, ofrecer a las víctimas un modelo de atención integral que evite la revictimización, ofrecerles información útil sobre sus derechos, e involucrar a las instituciones y sociedad en el aporte de soluciones válidas que ofrezca la mejor atención a las personas en situación de víctima o violación de derechos humanos.

El documento se compone de cinco apartados, en el primero se detallan los antecedentes de la estrategia, que integra el marco normativo que la precede, el contexto institucional en el que se desarrolla, los enfoques transversales, principios institucionales y enfoque psicosocial que deben estar presentes en las diferentes intervenciones que se realicen y el alineamiento de la estrategia con los objetivos del Programa Nacional de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PNPSVD) y el Programa de Atención Integral a Víctimas (PAIV). En el segundo apartado se describe la problemática actual respecto de la atención y asistencia a las personas en situación de víctima, que justifica la elaboración de la presente estrategia. En el tercero, se abordan los objetivos que se persiguen y se describe el diseño de la propuesta de intervención. El cuarto, se especifican las normas y principios que debe regir cualquier campaña de difusión sobre la materia tratada en la estrategia. Y el quinto el de evaluación que establece los indicadores con los que será medidos los resultados alcanzados con la implementación de la estrategia.

1. Antecedentes de la Estrategia

1.1. Marco Normativo

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), tras su reforma de 2008, reconoce de forma expresa en su artículo 20 apartado c), los derechos de la víctima como parte de un proceso penal¹.

La Ley General de Víctimas (LGV), de 9 de enero de 2013, reconoce a las víctimas de delito y de violaciones a derechos humanos, un elenco de derechos, y un conjunto de garantías para el efectivo ejercicio de los mismos.

En desarrollo de esta Ley, su Reglamento, de 28 de noviembre de 2014, viene a establecer las bases de coordinación entre dependencias y entidades para la atención, asistencia y protección de las víctimas de delito y de violación de derechos humanos, así como establecer las normas para organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV). En este sentido, el Reglamento establece en su artículo 2, que corresponde a la Secretaría de Gobernación (SEGOB), coadyuvar a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctima (CEAV), en la “coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, la Procuraduría General de la República y los gobiernos de las entidades federativas y municipales, en relación con las acciones de atención, asistencia y protección a víctimas”.

Por otra parte, la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (LGPSVD), de 24 de enero de 2012, regula en su artículo 11, que la atención integral a las víctimas de la violencia o de la delincuencia debe tener en cuenta tanto la asistencia, como la protección, la reparación del daño y la prevención de la doble victimización. Continúa dicho precepto señalando que esta atención integral se llevará a cabo a través, de una atención inmediata y efectiva, tanto en lo emocional como en lo legal, velando por sus derechos y su seguridad en forma prioritaria, y de una atención psicológica especializada e inmediata realizada por profesionales. Se deberá brindar respuesta a las peticiones o solicitudes de intervención que presenten las víctimas de la violencia y la delincuencia, y se deberá proceder a la reparación integral del daño que incluye el reconocimiento público, la reparación del daño moral y material, y las garantías de no repetición.

¹ Entre ellos pueden señalarse el derecho a recibir asesoría jurídica, a estar informada en todo momento del proceso penal, recibir atención médica y psicológica de urgencia, a que se le repare el daño causado, a proteger su identidad de ser necesario y a tener garantizada su protección y restitución de sus derechos, correspondiendo a los jueces la vigilancia de ello.

Corresponde a la LGPSVD, de 19 de abril de 2014, “reglamentar las acciones, programas y estrategias para detectar, atender y reducir los factores de riesgo que favorezcan la generación de violencia y delincuencia”.

1.2. Contexto institucional de la estrategia.

En cumplimiento de los artículos 25 y 26 de la CPEUM, la Ley de Planeación y la LGPSVD, el 30 de abril de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el PNPSVD, que contribuye al logro de una de las cuatro metas nacionales establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018: México en Paz y a otros programas sectoriales de la SEGOB².

El PNPSVD prevé cinco objetivos específicos, que articula a través de 16 estrategias y 97 líneas de acción, a fin de conseguir un aumento de la corresponsabilidad tanto de la ciudadanía como de los actores sociales en la prevención social, una reducción de la vulnerabilidad de poblaciones más expuestas como niños, niñas, adolescentes, jóvenes y mujeres, un fortalecimiento de las capacidades de las instituciones y una mejor coordinación entre todas, ya que la complejidad de implementar una política pública de prevención de factores de riesgos que generan violencia y delincuencia, requiere de todo un ejercicio de coordinación de instituciones de gobiernos municipales, estatales y federales fortalecidas.

El 16 de julio de 2015, se publicó en el DOF, el Programa de Atención Integral a Víctima (PAIV), que pretende lograr, el fortalecimiento de la coordinación ente las instancias implicadas en el SNAV, que las víctimas puedan acceder a los servicios y medidas de asistencia, atención y protección y que se consolide una cultura de respeto por los derechos humanos por parte de los servidores públicos encargados de asistir a las víctimas. Para ello se generarán medidas prevención, atención, asistencia y reparación, que pueda satisfacer a las víctimas de delitos específicos y violaciones de derechos humanos.

La coordinación entre SPPC y CEAV es fundamental para la implementación de medidas que prevengan factores de riesgos que generen violencia y delincuencia, así como de medidas de asistencia y atención a víctimas. Es por ello que es importante fortalecer las capacidades técnicas de quienes ejecutan estas acciones, así como establecer mecanismos que permitan la evaluación y la rendición de cuentas.

² Como Desarrollo Social, Trabajo y Previsión Social, Desarrollo Innovador, Salud, Educación, Comunicaciones y Transportes, Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, y Financiamiento del Desarrollo.

1.3. Enfoques transversales y principios institucionales de aplicación.

Los derechos y las libertades de las personas, se encuentran en el mismo centro de la política pública de prevención social de la violencia y la delincuencia, y en la de atención y protección de las víctimas, tal como se desprende de las leyes y programas referidos, por lo que todas las actuaciones que se lleven a cabo en el marco de estos programas y leyes deberán alinearse con el enfoque de cohesión social, de derechos humanos, de perspectiva de género y de interculturalidad.

Así, tanto los servidores públicos, como el personal designado para el desarrollo de las acciones enmarcadas en la presente estrategia, deberán enfocar las actividades al estricto cumplimiento de las garantías constitucionales, de las normas de derechos humanos contenidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y de las Convenciones e instrumentos internacionales en la materia.

Igualmente la planeación, ejecución y evaluación de las actividades a desarrollar en esta estrategia de intervención, se deberán contemplar las características particulares de las poblaciones en mayor situación de vulnerabilidad y riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, personas adultas mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas, personas en situación de desplazamiento interno, refugiadas y con una orientación, identidad o expresión de género distinta a la heterosexual.

La composición pluricultural de los Estados Unidos Mexicanos, reconocidos en la propia CPEUM, Leyes y Programas, requiere igualmente que todas las acciones que se lleven a cabo en el marco de la presente estrategia de intervención se reconozca la diferencia étnica, cultural y lingüística como expresión legítima de los pueblos indígenas y en congruencia contemplar costumbres y especificidades culturales en la atención que se brinde. Así mismo, se deberá atender y resolver la desigualdad sobre todo infraestructural y socio-económica que sigue caracterizando las relaciones entre poblaciones indígenas y no-indígenas, para lograr una mayor cobertura, equidad y calidad en la atención.

De manera general, a las actividades diseñadas, ejecutadas y evaluadas en la presente estrategia, les será de aplicación los principios regulados en el artículo 5 de la LGV, siendo éstos la dignidad, buena fe, complementariedad, debida diligencia, enfoque diferencial y especializado, enfoque transformador, gratuidad y no discriminación, integralidad, indivisibilidad e interdependencia, máxima protección, mínimo existencial, no criminalización, no victimización secundaria, participación conjunta, progresividad y no

regresividad, publicidad, rendición de cuentas, transparencia y trato preferente³.

1.4. Enfoque psicosocial

En todas las acciones de la presente estrategia se deben considerar los elementos para proporcionar atención, apoyo o acompañamiento psicosocial a las personas y/o grupos poblacionales en riesgo de ser víctimas o en situación de víctima. Ello implica llevar a cabo:

- Un proceso de acompañamiento individual, familiar o comunitario.
- Una orientación para hacer frente a las consecuencias del impacto traumático.
- Una promoción del apoyo y bienestar emocional y social.
- Estimular el desarrollo de capacidades y empoderamiento de las personas y comunidades.
- Comprender el/ los contexto(s) victimizantes y brindar respuestas institucionales.
- Considerar las circunstancias que ayudan o impiden la recuperación de las víctimas.

El enfoque psicosocial busca que las personas en situación de víctima, enfrenten el temor, la angustia, el dolor y la frustración que derivan de un hecho victimizante, con el objetivo de promover su bienestar integral, así como estimular el desarrollo de sus capacidades. Para ello se utiliza el acompañamiento, el cual debe otorgarse dependiendo de las características, las necesidades y las distintas etapas en las que se encuentran, fomentando el conocimiento y ejercicio de sus derechos, con el objeto de recuperar su proyecto de vida logrando así una debida reparación. Dicho acompañamiento se llevará a cabo de la siguiente forma:

- A través de un equipo de trabajo multidisciplinario se obtiene información sobre el contexto social en el que se encuentra la persona en situación de víctima, con el fin de sistematizar y determinar de manera conjunta las acciones a realizar.
- Se realizarán las entrevistas a través de una escucha activa, evitando la utilización de un lenguaje que cuestione y juzgue a las personas en situación de víctima.
- Se tendrá sensibilidad para identificar las necesidades de las personas en situación de víctima visibilizando los recursos con los que cuenta, con la

³ Los contenidos de cada principio pueden consultarse en el propio artículo 5 de la LGV.

finalidad de que recuperen o en su caso se planteen un nuevo proyecto de vida.

- Se explorarán los recursos con los que cuenta la persona en situación de víctima, con el propósito de fortalecer su autonomía y orientarle, con la finalidad de que tenga una participación activa en los procedimientos legales, emocionales, sociales y materiales de forma clara, oportuna y accesible con la información y asesoría requerida.
- Se contará con espacios apropiados para la atención integral de las víctimas.

Se debe considerar que los hechos victimizantes y los impactos traumáticos que éstos generan se presentan en un determinado contexto social, por lo que el enfoque psicosocial debe estar encaminado a reconocerlo, para integrarlo a la atención que se brinde.

La atención a personas en situación de víctima, debe incorporar una visión integral capaz de promover los derechos de acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral, estimulando el desarrollo de sus capacidades, su resiliencia y su empoderamiento para la recuperación o replanteamiento del proyecto de vida.

En este enfoque se privilegian siempre las acciones tendentes a garantizar la dignidad humana, generar condiciones para la exigencia de los derechos y devolver a las personas, familias y comunidades la autonomía, reconociendo las potencialidades y capacidades con las que cuentan para recuperarse y materializar sus proyectos de vida.

1.5. Alineamiento de la estrategia al PNPSVD y al PAIV

La presente estrategia se encuentra alineada con el Objetivo 1 del PNPSVD, que persigue “Incrementar la corresponsabilidad de la ciudadanía y actores sociales en la prevención social, mediante su participación y desarrollo de competencias” y la estrategia 1.1 de “Implementar mecanismos de participación inclusiva y libre de discriminación de la ciudadanía y OSC en proyectos locales de prevención social”. Igualmente está alineada con el Objetivo 2 del PNPSVD, que espera lograr “Reducir la vulnerabilidad ante la violencia y la delincuencia de las poblaciones de atención prioritaria” y las seis estrategias que lo integran. Así mismo está alineada con el Objetivo 4 que pretende “Fortalecer las capacidades institucionales para la seguridad ciudadana en los gobiernos municipales/delegacionales, entidades federativas y federación” y sus dos estrategias.

La estrategia también se alinea con cuatro de los cinco Objetivos del PAIV, así, lo hace con el Objetivo 2 que busca “Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a los servicios y

medidas de asistencia, atención y protección”, y sus cuatro estrategias. El Objetivo 3 que persigue “Consolidar la cultura de respeto a los derechos humanos en las y los servidores públicos responsables de asistir a víctimas”, y su estrategia 3.1 que busca “Promover conocimientos, actitudes y condiciones favorables para los servidores públicos que garanticen el ejercicio de los derechos de las víctimas”. El Objetivo 4, que desea “Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad” y sus seis estrategias. Y el Objetivo 5, que pretende “Generar medidas de prevención, atención, asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos” y sus siete estrategias.

2. Justificación de la Estrategia, problemática a abordar.

En México, ante el recrudecimiento de la violencia y delincuencia ha resultado fundamental impulsar acciones centradas en la atención a las víctimas, uniendo esfuerzos de diferentes instituciones federales, estatales y municipales.

Esto ha implicado que los diferentes niveles de gobierno impulsen acciones en la materia, sin embargo, esto es incipiente y se carece de mecanismos, capacidades y herramientas para poder llevarlo adecuadamente. Si bien la CEAV, tiene como principal objetivo atender a esta población, se deben sumar mayores esfuerzos para atender y prevenir que más personas se sumen a la lista de personas en situación de víctima de delito y de violación a derechos humanos.

Realizar un modelo de atención para esta población desde el marco del PNPSVD es fundamental, ya que el programa impulsa acciones de prevención terciaria que eviten la revictimización y apoyen en los procesos de reinserción social para los victimarios, evitando que cometan de nuevo actos delictivos o violentos.

Los territorios de intervención que son beneficiarios del subsidio PRONAPRED, reportan año con año cifras de personas en situación de víctima que requieren de atención específica y especializada, lo que hace indispensable que se generen modelos de intervención que orienten y guíen la atención que se le debe brindar.

Según la Encuesta de Victimización y Percepción de Seguridad Pública 2014 (ENVIPE), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), las víctimas de delito en México entre mujeres y hombres mayores de 18 años en 2013, fueron 22.5 millones, la tasa de crecimiento respecto a 2010 fue de 26% de víctimas. Es decir, en 2013 por cada

100.000 habitantes existía una tasa de prevalencia delictiva de 28. 244 víctimas⁴. En 2014 según ENVIPE⁵, esta cifra se incrementó, teniendo 28.2 millones de víctimas entre mujeres y hombres de 18 años.

Por tanto ante este incremento en el número de víctimas es que resulta necesario reforzar la capacidad técnica especializada de los funcionarios que tienen contacto directo e indirecto con las personas en situación de víctima, en la que debe estar presente siempre una atención integral, que proporcione asesoría legal, psicológica, apoyo emocional, asistencia para obtener servicios de salud y apoyo económico. Así mismo es importante sensibilizar a servidores públicos que atienden a esta población, de tal forma que sean empáticos con la situación en la que se encuentran estas personas.

Algunas tareas están pendientes, entre ellas, el generar protocolos de atención, principalmente en las instancias de justicia y salud, que eviten revictimizar a las personas en situación de víctima. Algunas organizaciones de la sociedad civil y las propias personas en situación de víctima, coinciden en señalar la falta de capacidad técnica de los servidores públicos respecto de algunos delitos, que les impide traducir los hechos en hipótesis legales idóneas, sustentables ante las instancias judiciales, lo que conlleva, una alta dificultad para poder obtener una sentencia condenatoria y una reparación del daño.

Es significativo destacar, que los gobiernos locales son una parte muy importante para poder ofrecer a las víctimas una asistencia y atención integral, personalizada, empática, ya que estos gobiernos conocen a las víctimas, la problemática local y el territorio. De ahí que sea muy importante que las acciones de estos gobiernos locales, estén alineadas con los objetivos, estrategias y líneas de acción del PNPSVD y del PAIV.

3. Definición de la Estrategia

3.1. Objetivo General

Reforzar y consolidar los mecanismos de asistencia y atención de personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos.

⁴ Datos tomados del Modelo Integral de Atención a Víctimas, CEAV.

⁵ Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública 2015, consultado en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/envipe/envipe2015/default.aspx>.

3.2. Objetivos Específicos

1. Generar capacidades en las instancias locales y estatales en materia de atención a personas en situación de víctima.
2. Crear mapas de actores clave (dependencias, organizaciones de la sociedad civil y personas) que trabajen con personas en situación de víctima a nivel local.
3. Desarrollar modelos de atención integral acorde al grupo poblacional en situación de víctima, que fortalezcan factores protectores que restrinjan la probabilidad de revictimización.
4. Difundir información útil en materia de atención a personas en situación de víctima y sus derechos.
5. Promover la participación de distintos grupos poblacionales, organizaciones de la sociedad civil, representantes comunitarios, funcionarios de los tres órdenes de gobierno, entre otros actores sociales, para la identificación, análisis y consulta de problemáticas y alternativas de solución en materia de atención a personas en situación de víctima.

3.3. Diseño de la propuesta de intervención

3.3.1. Categorías de intervención

La presente estrategia plantea tres categorías de intervención, con la finalidad de optimizar los recursos y los procesos de trabajo.

Una primera, focalizada en el **fortalecimiento** de aquellas instituciones encargadas de dar atención a personas en situación de víctima. Es decir, las acciones que se lleven a cabo, estarán dirigidas a desarrollar las capacidades de los responsables de las instituciones que ofrecen atención a las víctimas, tanto en su trato directo como en la capacidad para establecer alianzas interinstitucionales e intersectoriales, que les permita generar cambios y valor público en sus tareas en beneficio de las víctimas, además del diseño de protocolos y la capacitación de los mismos para su implementación.

Una segunda, dirigida a la ejecución de acciones centradas en la **atención** y prestación de servicios especializados de primer contacto a personas en situación de víctima, y la derivación a instituciones competentes.

Y una tercera, centrada en la construcción de una **agenda pública** en materia de atención a personas en situación de víctima, de tal forma que se ejecuten acciones que propicie espacios de análisis, de deliberación y consulta relacionadas con cuestiones de interés para las víctimas, y que pueden estar integradas en las agendas públicas a nivel local, nacional e internacional.

3.3.2. Diagnóstico

El diseño de la propuesta de intervención deberá contener en primer lugar un diagnóstico que identifique desde el ámbito personal y a nivel local, a personas en situación de víctima, reflejando entre otros datos, edad, género, preferencia sexual, identidad sexual, lugar de origen, procedencia étnica, idioma, trabajo o profesión, discapacidad si la tiene, estado de salud, hecho victimizante y perfil de las personas agresoras. Esta información se obtendrá de la búsqueda y consulta en registros locales de diferentes instituciones⁶ y organizaciones de la sociedad civil.

Así mismo, en el diagnóstico se deberá identificar, en el ámbito familiar y comunitario, aquellos factores de riesgo que comprometen, afectan o impiden el ejercicio de los derechos de las personas, especialmente de aquellos más vulnerables como niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres y población migrante. Dicha información se podrá recabar, a través de entrevistas o grupos focales tanto con servidores públicos como con la propia comunidad del polígono. En este caso, las personas participantes deberán ser de características similares, jóvenes, adultos y mujeres.

Por último, se deberá reflejar en el diagnóstico y a nivel institucional, los actores e instituciones locales que asisten o atiendan a personas en situación de víctima a nivel local, para elaborar directorios y catálogos de los programas que están ejecutando y de los servicios de asistencia y atención que prestan. En el caso de contar con modelos o protocolos de actuación, se hará un listado de los mismos que deberán quedar integrados en el diagnóstico.

Con base a la información obtenida, se trazarán acciones específicas que deberán responder a las necesidades y problemáticas identificadas. Los alcances obtenidos tendrán que quedar sustentados y documentados.

3.3.3. Acciones a ejecutar

En el presente apartado, se enumeran algunas acciones que podrán ejecutarse, atendiendo a la categoría en la que esté centrada la intervención. Cabe mencionar que atendiendo a la información alcanzada en el diagnóstico, deberán ejecutarse al menos una acción de cada categoría.

⁶ Algunas instituciones locales a las que se puede acudir son: Unidades especializadas de atención a víctimas locales, Procuraduría de Justicia Local, Organismos de protección de Derechos Humanos, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Instituto de las Mujeres estatales, Instituciones de Seguridad Pública estatales y Comisión de Derechos Humanos estatales.

En el caso de intervenciones dirigidas al **fortalecimiento de las instituciones** encargadas de dar atención a las personas en situación de víctimas, podrían estar centradas en tres subcategorías, considerando hacer por lo menos una acción de las dos primeras subcategorías:

- Primera, focalizadas en el desarrollo e implementación de instrumentos para la atención de persona en situación de víctimas, tales como:
 - ✓ Diseño e implementación del protocolo para la notificación de personas localizadas sin vida.
 - ✓ Adecuación e implementación de modelos de atención diferenciada a grupos de atención prioritaria y personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos.
 - ✓ Adecuación e implementación de modelos y protocolos existentes en donde se documente y sistematice las responsabilidades definidas, a fin de facilitar la adecuada atención y canalización de las víctimas y sus familiares.
 - ✓ Desarrollo de un modelo de atención diferenciada a grupos de atención prioritaria y personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos.
- Segunda, centrada en el diseño e implementación de programas de capacitación para los profesionales que brindan servicios a personas en situación de víctimas, entre ellos podría ser:
 - ✓ Implementar en las instituciones de salud pública programas de especialización y profesionalización conforme al Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS) para una adecuada atención en los servicios de salud a personas en situación de víctima.
 - ✓ Diseñar y desarrollar programas de capacitación al personal que brinde servicios, ayuda, asistencia y atención a las personas en situación de víctima que garanticen la aplicación de los enfoques intercultural, de género, de derechos humanos, psicosocial, diferencial y especializado.
 - ✓ Diseñar e implementar programas de capacitación al personal que brinde servicios de asistencia jurídica, en materia de órdenes de protección.
 - ✓ Elaborar y ejecutar programas de capacitación al personal que tiene contacto directo con víctimas para brindar servicios, asistencia y atención a las víctimas, en el tratamiento de la violencia sexual con un enfoque transversal de género (dependerá del diagnóstico realizado y las necesidades detectadas)
 - ✓ Programar capacitaciones para la aplicación de los protocolos y modelos referidos en la subcategoría primera, referida a “Desarrollo e implementación de instrumentos para la atención de personas en situación de víctima”.

- Tercera, dirigidas a la mejora de las instalaciones y equipamiento, tales como:
 - ✓ Incrementar y mejorar la cobertura, infraestructura y calidad de los servicios de ayuda, asistencia y atención.
 - ✓ Dotar de insumos necesarios para implementar medidas de ayuda inmediata de tipo médico y psiquiátrico a personas en situación de víctima.

En el caso de acciones centradas en la **atención** de personas en situación de víctima, se deberá retomar los protocolos y modelos existentes o diseñados en la primera categoría (fortalecimiento institucional) destinados a:

- ✓ Canalizar a las familias de personas identificadas que hayan sido privadas de la vida en contextos de violencia a dependencias que otorgan apoyos para gastos funerarios.
- ✓ Ofrecer atención integral en casos de violencia sexual.
- ✓ Promover el acceso a los servicios de anticoncepción de emergencia y de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por la ley, realizando seguimiento ante posibles contagios de enfermedades de transmisión sexual y del Virus de Inmunodeficiencia Humana.
- ✓ Contar con intérpretes en las instancias de atención a personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos, en polígonos con población indígena o migrante.
- ✓ Facilitar la gestión de órdenes de protección para las mujeres que se enfrentan a riesgos, manteniendo la duración de dichas órdenes hasta que la víctima de la violencia deje de estar expuesta al riesgo.
- ✓ Brindar atención especializada y diferenciada por el tipo de violencia y delito.

En el caso de intervenciones centradas en la construcción de una **agenda pública** en materia de atención a personas en situación de víctima, las acciones podrían estar centradas en dos subcategorías:

- Primera, dirigidas a realizar monitoreo, seguimientos y evaluaciones, para lo que se crearán indicadores que permitirán registrar, dar seguimiento y evaluar tendencias de violencia, como insumo para la actualización del diagnóstico integral.
- Segunda, focalizada en llevar a cabo acciones de coordinación interinstitucionales y OSC para garantizar los derechos de las víctimas, tales como:
 - ✓ Desarrollar agendas participativas para la identificación de problemáticas concretas que enfrentan las personas en situación de víctima, donde se detecten los contextos y las poblaciones en situación de riesgo. Dentro de esta acción se contemplan las capacitaciones a servidores públicos, familias, etc., en el seguimiento para la resolución de casos.
 - ✓ Reforzar y/o desarrollar los procesos de canalización, orientación, referencia y

contrarreferencia de las personas en situación de víctima entre las instancias estatales y municipales.

Tal como se señalaba al inicio del presente epígrafe, se deberá desarrollar al menos una acción de cada categoría. Cabe mencionar que para la selección de tales acciones, se tendrá que tomar en cuenta si las entidades o gobiernos locales ya cuentan con modelos de atención o protocolos de actuación o no, pues en el caso de que ya cuenten con ellos, las acciones irán dirigidas a adecuar los documentos existentes a capacitar e implementarlos y evaluarlos. En el caso de que no cuenten con dichos instrumentos, las acciones estarán dirigidas al diseño de los mismos, a la capacitación, implementación y medición de resultados.

3.3.4. Metodología

La metodología a utilizar permitirá fortalecer los servicios de atención a personas en situación de víctimas en virtud de las necesidades locales. Para ello se llevará a cabo, en un primer momento, un estudio y análisis de los elementos institucionales locales y las principales manifestaciones de violencia en el polígono de intervención y las características de las personas en situación de víctimas. Posteriormente, se planificarán los procesos formativos y los insumos que es prioritario realizar. En paralelo, se brindarán servicios de atención a personas en situación de víctimas y se elaborará una agenda que recoja las opiniones y experiencia de actores locales con conocimientos y recursos en la materia.

Se combinará los procesos de conocer-observar y de actuar-interactuar, implicando en ambos casos a los participantes, tanto servidores públicos como organizaciones ciudadanas y personas de la comunidad. Se usará un método de trabajo ágil y dinámico, abierto, dialogante, proactivo (resolviendo dudas en el momento o anticipándose antes de que se produzcan), reflexivo, participativo y cooperativo, aprovechando los recursos existentes y donde todas las personas participantes sean a la vez, constructoras y beneficiarias de la intervención.

El trabajo que vaya a realizarse se acordará y consensuará con la SPPC, buscando responder a las demandas que se vayan formulando y buscando que las propias personas beneficiarias se apropien de los objetivos obtenidos.

3.3.5. Perfil de los operadores de la intervención

Los operadores de la intervención deberán cubrir el siguiente perfil:

- Tener experiencia acreditada y comprobable de al menos cinco años en actividades relacionadas con la atención a víctimas.

- Contar con conocimientos sólidos en el marco normativo de derechos de víctimas, formación en género y de derechos humanos atendiendo a la materia en que se desenvuelvan las acciones proyectadas.
- Trabajar con un enfoque victimológico
- Tener capacidad para:
 - ✓ Realizar consultas al personal que tiene contacto directo con las víctimas para el diseño de las acciones.
 - ✓ Mantener una constante coordinación con el enlace designado por la SPPC para el intercambio de información, actualizando el estado de las distintas etapas del proyecto.
 - ✓ Solicitar a las autoridades o instituciones privadas, la información que requieran para la adecuada integración del diagnóstico contextual y el desarrollo de las acciones seleccionadas.

4. Campañas de difusión

Cualquier difusión de información útil en materia de víctima deberá regirse por los principios de certeza, eficacia, máxima publicidad y transparencia.

Para las campañas de difusión se deberá tomar en cuenta lo siguiente normas:

- En las campañas sobre los derechos de las víctimas y medidas contenidas en la LGV se deberá:
 - ✓ Incidir al interior de las instituciones para dar a conocer las obligaciones del Estado respecto a las personas en situación de víctima.
 - ✓ Difundir los directorios y catálogos de instituciones programas y servicios de asistencia y atención a personas en situación de víctima.
 - ✓ Promover la cultura de la denuncia y resolución pacífica de conflictos.
 - ✓ Incluir los enfoques de interculturalidad; de género; psicosocial; de derechos humanos; diferencial y especializado en el diseño de las campañas de difusión.
- En las campañas enfocadas a incidir en transformaciones culturales se deberá incidir en la:
 - ✓ Igualdad y no discriminación
 - ✓ Seguridad ciudadana
 - ✓ Cohesión comunitaria
 - ✓ Derechos humanos e igualdad de género
 - ✓ Derecho a una vida libre de violencia.
- En los observatorio de medios, se deberá proceder a una:

- ✓ Identificación y denuncia de contenidos que refuerzan patrones culturales violentos y discriminatorios
- ✓ Identificación y promoción de contenidos que coadyuvan al fortalecimiento de la cultura de respeto a los derechos humanos, la igualdad y la no discriminación.

La elaboración de las campañas, deberá apegarse a lo estipulado por la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana: “Modelo de comunicación estratégica para prevención” y “Guía para el desarrollo de Campañas de comunicación comunitaria para la prevención de la violencia y la delincuencia”.

5. Evaluación de la estrategia de implementación.

Para evaluar la estrategia se realizarán 2 actividades de manera paralela, una dirigida a definir indicadores para valorar los resultados de cada una de las acciones seleccionadas en cada categoría, y otra, centrada en registrar los hallazgos que se van identificando para disponer de una estrategia de atención robusta en la cédula de capacidades institucionales (ver anexo 4). Los indicadores definidos deberán acompañarse del instrumento utilizado para su cálculo. La matriz de indicadores que a continuación se presenta deberá cumplirse de acuerdo a las acciones elegidas y realizadas por los estados y municipios pueden considerarse más indicadores de acuerdo a las acciones que se vayan a realizar y ade acuerdo a los hallazgos del diagnóstico.

Tabla de indicadores.

Objetivos	Indicador	Meta	Medio de verificación
Objetivo general: Reforzar y consolidar los mecanismos de asistencia y atención de personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos.	Número de instituciones locales que cuentan con mecanismos para la asistencia y atención de personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos.	Instituciones que cuentan con todas las características desglosadas en la cedula de monitoreo que incluyen las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> • Atención • Infraestructura • Capacitación • Difusión 	Cédula de monitoreo de capacidades institucionales (anexo 4).

Objetivos	Indicador	Meta	Medio de verificación
	Número de casos atendidos conforme a la NOM 046.	100% de casos de violencia sexual atendidos conforme a la NOM 046.	Registros de seguimiento de los casos.
Objetivos específicos. 1. Generar capacidades en las instancias locales y estatales en materia de atención a víctimas.	Número de acciones de capacitación especializada a servidores públicos de las dependencias que atienden a personas en situación de víctima. Diferenciar por nivel de gobierno: estatal y municipal.	100% de las capacitaciones programadas con base a los resultados del Diagnóstico.	Diagnóstico y Programas de capacitación.
	Número de servidores públicos capacitados en asesoría y atención a víctimas.	100% de los servidores públicos que tengan contacto directo con personas en situación de víctima y que se identificaron en el diagnóstico de la estrategia.	Diagnóstico* ⁷ y listas de asistencia
	Número de espacios habilitados para brindar asesoría y atención a víctimas.	Un espacio habilitado para brindar asesoría y atención a personas en situación de víctima.	Informe de actividades

⁷ Personal identificado en el diagnóstico que dentro de sus funciones es brindar asesoría, atención u algún otro servicio a personas en situación de víctima.

Objetivos	Indicador	Meta	Medio de verificación
2. Generar mapas de dependencias, organizaciones de la sociedad civil u otros actores clave que trabajen con víctimas a nivel local.	Número de mapas de actores, dependencias, organizaciones de la sociedad civil u otros actores que trabajen con víctimas a nivel local.	Un mapa de actores que incluya: dirección, tipo de organización, servicio que ofrece, población beneficiaria, modelo de atención, capacidades institucionales (a cuántas personas puede atender en virtud del espacio, personal y otros recursos), competencias técnicas de los recursos humanos (perfil profesional, experiencia, capacidad de contención).	Mapa de actores
3. Desarrollar modelos de atención integral acorde al grupo poblacional en situación de víctima	Modelos y protocolos elaborados/actualizados por grupo poblacional para la atención especializada a personas en situación de víctima.	Un protocolo como mínimo.	Modelo/protocolo
	Modelos y protocolos elaborados/actualizados por hecho victimizante para la atención especializada a personas en situación de víctima.	Un protocolo como mínimo.	Modelo/protocolo
	Número de personas hablante de lengua indígena que contó con un intérprete o traductor.	N/A	Diagnóstico y registros de seguimiento de la estrategia.

Objetivos	Indicador	Meta	Medio de verificación
	Número de atenciones brindadas a personas en situación de víctima en dónde se implementaron los protocolos elaborados y/o actualizados.	100% de atenciones brindadas en dónde se diseñaron/actualizaron los protocolos para la atención a personas en situación de víctima.	Registros administrativos de seguimiento.
	Porcentaje de casos de solicitud de órdenes de protección acompañados en las que se obtuvo la emisión de éstas.	100% de los casos donde se solicite órdenes de protección.	Órdenes de protección
4. Difundir información útil en materia de víctimas y sus derechos.	Número de campañas de difusión estatales y municipales realizadas en materia de asesoría y atención a personas en situación de víctima.	Una campaña a nivel estatal y municipal.	Informe de actividades
5. Propiciar el acercamiento a personas, grupos poblacionales, organizaciones de la sociedad civil, representantes comunitarios, entre otros actores sociales, para la identificación, análisis y consulta de problemáticas y alternativas de solución en materia de atención a víctimas.	Convenios interinstitucionales con organizaciones comunitarias, organizaciones de la sociedad civil e instancias de gobierno en los órdenes municipal, estatal o federal para realizar y fortalecer acciones en materia de atención a personas y grupos poblacionales en situación de víctimas.	Firma y consolidación de 1 convenio interinstitucional y/o con organizaciones de la sociedad civil.	Convenios/instrumento / Acuerdo
	Mecanismos de referencia y contrarreferencia consolidado	Un mecanismo de referencia y contrarreferencia	Mecanismo de referencia y contrarreferencia

Anexos

Anexo 1.

El Anexo 1 integra varias tablas que contienen detalles de elementos a considerar en la ejecución de las distintas acciones según las categorías de la intervención, ya sea, de Fortalecimiento Institucional, de Atención, de o de construcción de una Agenda Pública en materia de atención a personas en situación de víctimas

Categoría: Fortalecimiento Institucional	
Acción	Elementos a considerar
Diseño e implementación del protocolo para la notificación de personas localizadas sin vida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar si se cuenta con algún “Protocolo para la notificación a familiares de personas identificadas que hayan sido localizadas sin vida” y en caso positivo se realizara la consulta del mismo, con la finalidad de: ✓ Fijar las normas y procedimientos mínimos a seguir por parte de las y los servidores públicos encargados de la notificación a familiares de personas identificadas que hayan sido localizadas sin vida derivado de la desaparición, garantizando los derechos de las personas en situación de víctima. ✓ Establecer los principios mínimos a observar en el procedimiento de notificación a los familiares de personas identificadas que hayan sido localizadas sin vida derivado de la desaparición. ✓ Establecer que para la notificación a familiares de personas identificadas que hayan sido localizadas sin vida, se observen como mínimo los enfoques psicosocial, de género, diferencial y especializado y de derechos humanos. ✓ En caso de no contar con el “Protocolo para la notificación a familiares de personas identificadas que hayan sido localizadas sin vida”, se proporcionara la asistencia técnica para la elaboración del mismo. ✓ El protocolo servirá de apoyo para guiar la actuación del personal del servicio público que intervenga en los procesos de identificación de restos y su respectiva notificación; el diseño y elaboración deberá tomar en cuenta el cuerpo normativo nacional y los tratados internacionales de los que el Estado mexicano es parte, en específico los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral. ✓ Establecer las bases para que los procedimientos de identificación y notificación se lleven a cabo dentro de un marco específico de regulación, lo cual brindará mayor certeza y seguridad jurídica a las víctimas. ✓ El contenido del protocolo, deberá considerar las siguientes variables: <ul style="list-style-type: none"> a. La información que reciban los familiares de las víctimas debe propiciar el acercamiento con la institución pública que conozca del caso de manera tal que las víctimas indirectas puedan percibir seguridad y confianza en las actuaciones que sucesivamente se realicen. b. Los familiares de la víctima directa deben conocer que los estudios que se van a realizar tienen como objetivo investigar las circunstancias de la

Categoría: Fortalecimiento Institucional	
Acción	Elementos a considerar
	<p>muerte y resolver la autoría del mismo; se les hará de su conocimiento que el cadáver del familiar fallecido será tratado con dignidad y respeto.</p> <p>c. La manipulación del cadáver se debe limitar a lo estrictamente necesario en cada una de las fases de la necropsia y antes de la misma.</p> <p>d. Los servicios forenses por la naturaleza de su función, reciben a menudo la consulta de familiares, amigos o allegados acerca del paradero de sus seres queridos, de quienes no han vuelto a tener noticias o han perdido contacto, ya sea en situaciones de desastre, violencia interna, conflictos armados, delincuencia común o en situaciones de muerte súbita. Por tal motivo, se promoverá que los servicios forenses transmitan a las familias y deudos, información clara, veraz y precisa que responda a las expectativas del proceso.</p> <p>e. La pérdida de un ser querido escinde la vida de un ser humano, genera una gran angustia y desorientación; frente a la muerte de un ser querido, lo más importante es recuperar el cuerpo, puesto que permite iniciar el proceso de duelo y los homenajes fúnebres pertinentes.</p> <p>f. Se debe contar con la autorización de los afectados respecto al uso de la información, teniendo claridad sobre sus alcances. Las familias tienen el derecho a ser recibidas, escuchadas, entrevistadas, orientadas, informadas e involucradas en la totalidad del proceso de identificación.</p> <p>g. Tratar con respeto y dignidad los restos de niñas o mujeres fallecidas también incluye que la autoridad garantice la preservación y respeto al cadáver o restos humanos, a fin de evitar que se cometan conductas ulteriores destinadas a ocultar, destruir, mutilar, sepultar o profanar el cadáver de la víctima.</p> <p>h. Por respeto a la dignidad de la persona, fundamento de los derechos humanos, se evitará fotografiar o video grabar el cuerpo de la víctima, salvo para efectos periciales o de investigación; queda estrictamente prohibida su difusión en los medios de comunicación. Es responsabilidad de la autoridad a cargo del cual está el resguardo del escenario el tomar las acciones necesarias para evitar, en la medida de lo posible, que terceras personas fotografíen o video graben el cuerpo de la víctima.</p>
<p>Diseño, adecuación e implementación de modelos y protocolos de atención diferenciada para personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos en donde se documente y sistematice las responsabilidades definidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El hecho victimizante implica un proceso de difícil trascendencia y de enorme impacto para la persona que lo sufre, por lo tanto se debe considerar que en los casos en los que la violencia se presenta como una variable constante provoca en la víctima una alteración sobre su percepción de seguridad, autonomía y bienestar. ✓ Cada persona procesa de forma diferente el hecho violento, de acuerdo con las circunstancias, las redes de apoyo, la edad, el género, la cultura, el rol familiar y social que desempeña, lo cual implica comprender las particularidades de cada caso. ✓ La víctima necesita sentir una relación más cercana con el Estado y la atención es una buena oportunidad para humanizar esta relación; desde el servicio público es menester promover la confianza de las personas en situación de víctima a través de la implementación de los enfoques y principios previstos por la Ley General de Víctimas y el Modelo Integral de Atención a Víctimas que establecen las pautas generales y deberán regir en todo momento el desarrollo de los modelos de atención específicos.

Categoría: Fortalecimiento Institucional	
Acción	Elementos a considerar
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los Modelos y protocolos de atención diferenciada, deberán adecuarse e implementarse con la finalidad de: <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una atención integral a la persona en situación de víctima con enfoques psicosocial, de derechos humanos, de género diferencial y especializado. • Reconocer la existencia de grupos de población con situaciones particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, orientación sexual, expresión o identidad de género, etnia, condición de discapacidad y otros. • Orientar a los servidores públicos que tienen trato directo con las víctimas, sobre la atención óptima de las víctimas garantizando sus derechos de acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral de las víctimas.
Diseñar y desarrollar programas de sensibilización y formación al personal que brinde servicios, ayuda, asistencia y atención a las personas en situación de víctima que garanticen la aplicación de los enfoques intercultural, de género, de derechos humanos, psicosocial, diferencial y especializado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los servidores públicos que serán formados en el cumplimiento de esta acción como ejercicio inicial, deberán estar vinculados en la atención directa a las personas en situación de víctima en razón de las facultades que les han sido conferidas por motivo de su encargo: <ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos adscritos al Poder Judicial de la Entidad; • Servidores públicos adscritos a las instituciones de Procuración de Justicia de la Entidad; • Servidores públicos adscritos a las Direcciones Generales de Seguridad Pública Estatal o Municipal; • Servidores públicos adscritos al Sistema Local para el Desarrollo Integral de la Familia. • Servidores públicos adscritos a las instancias locales de atención a víctimas. ✓ La modalidad de transmisión del conocimiento (cursos, talleres, ponencias) y los contenidos de capacitación deberán alinearse en los temas a desarrollar posteriormente señalados, tomando en consideración el marco conceptual y normativo que impera en la atención a víctimas en relación con el grupo objetivo a formar. ✓ Todas las acciones en materia de formación deberán contemplar el desarrollo de los contenidos a través del estudio de casos desde el enfoque de coeducación que implica el involucramiento activo y vivencial de las y los participantes a través de la discusión, el análisis y la reflexión colectiva de casos de atención a personas en situación de víctimas, de las experiencias y conocimientos previos. <p>En este enfoque se busca que por medio de actividades vivenciales, cooperativas y lúdicas, el grupo llegue a acciones prácticas de cómo aplicar los enfoques intercultural, de género, de derechos humanos, psicosocial, diferencial y especializado en la atención a víctimas y dando lugar al desarrollo de un aprendizaje significativo.</p> ✓ Los contenidos y actividades se deberán adaptar a las características del grupo y el contexto social en el que se desarrollen. <p>Temas a desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desaparición de personas y desaparición forzada. • Habilidades y destrezas del personal del servicio público frente a las solicitudes de asistencia y atención en materia de desaparición de personas y desaparición forzada.

Categoría: Fortalecimiento Institucional	
Acción	Elementos a considerar
	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a personas en situación de víctima con enfoque intercultural, de género, de derechos humanos, psicosocial, diferencial y especializado. • Ley general de Víctimas. • Derechos humanos de las personas en situación de víctima. • Interculturalidad. • Protección de derechos humanos de poblaciones en condición de vulnerabilidad. • Igualdad y no discriminación • Medidas en materia de protección a las personas en situación de víctima. • Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. • Género y derechos humanos de las mujeres. • Violencia de género, modalidades y tipos. • Características psicoemocionales de quién vive violencia de género y de quién la impone. • Impacto de los distintos tipos de victimización, como base para la atención de las víctimas directas e indirectas: secuestro, homicidio, feminicidio, violencia sexual, etc.) • Seguridad y prevención de la violencia de género. • Atención de mujeres que viven violencia de género • NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar y sexual contra las mujeres. • Atención integral a personas víctimas de violencia sexual. <p>✓ Grupos con mayor vulnerabilidad</p>
<p>Incremento y mejora en la cobertura, infraestructura y calidad de los servicios de ayuda, asistencia y atención.</p> <p>Dotar de insumos necesarios para implementar medidas de ayuda inmediata de atención a la salud integral de las personas en situación de víctima.</p>	<p>✓ Con base en los resultados del diagnóstico específico, señalado en la primera etapa, se deberá advertir las necesidades básicas de abastecimientos médicos con los que debe contar cualquier espacio destinado para la atención a víctimas, éstas deberán responder a emergencias médicas relacionadas directamente con el hecho victimizante.</p> <p>✓ Los servicios de emergencia médica consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material médico quirúrgico; • Medicamentos; • Servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas; • Servicios de atención mental en los casos en que, como consecuencia de la comisión del delito o de la violación a sus derechos humanos, la persona quede afectada psicológica y/opsiquiátricamente; • Servicios de profilaxis de infecciones de transmisión sexual (incluido VIH), anticoncepción de emergencia e interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por ley, con absoluto respeto de la voluntad de la víctima.

Categoría: Atención	
Acción	Elementos a considerar
<p>Canalizar a las familias de víctimas de homicidio y feminicidio a dependencias que otorgan apoyos para</p>	<p>✓ Previo otorgamiento de los servicios de ayuda inmediata, asistencia y atención a víctimas indirectas de personas privadas de la vida en contextos de violencia, identificar las instituciones que cuentan con recursos destinados, en específico para el pago de gastos funerarios.</p> <p>✓ Establecer el proceso de orientación y canalización entre las autoridades</p>

Categoría: Atención	
Acción	Elementos a considerar
gastos funerarios	<p>involucradas, mediante la compilación e investigación documental de programas, modelos, protocolos, manuales o lineamientos; revisión de mejores prácticas y/o el desarrollo de mesas de trabajo interinstitucional o con organizaciones de la sociedad civil para la determinación de la vía idónea para su implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las dependencias o instituciones en las entidades federativas o municipios en donde se haya originado la desaparición de personas, con la finalidad de vincular a las personas en situación de víctima indirecta o potencial, en caso de que derivado de las acciones de búsqueda su familiar haya sido localizado sin vida.
Atención integral de casos de violencia sexual.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar el grado de afectación física, si está en riesgo su vida o estabilidad corporal, es urgente brindar o canalizar a la víctima a atención de salud. En los casos de violación y previa información a la víctima, debe brindarse dentro de las primeras 72 horas, tratamiento profiláctico de infecciones de transmisión sexual (incluido VIH), anticoncepción de emergencia y una prueba de embarazo y, de ser positiva, ofrecer la posibilidad de acceder a la interrupción voluntaria y legal del mismo. ✓ En caso de que no esté en riesgo su vida o después de que éste sea atendido, se debe brindar contención emocional y estabilizar emocionalmente a las víctimas directas e indirectas. ✓ Resguardar los posibles elementos de prueba. ✓ Trazar, junto con las víctimas, la ruta óptima que deben recorrer para su atención. ✓ identificando instituciones y actores intervinientes. ✓ celebración de acuerdos con instituciones y actores intervinientes identificados. ✓ Acompañar el desarrollo de esta acción con el desarrollo de indicadores de gestión. ✓ Para el desarrollo de esta acción, con la capacitación en la materia contemplada en la categoría "Fortalecimiento institucional". ✓ Implementación de la NOM-046-SSA2-2005 para su implementación a personal de instituciones y actores intervinientes
Facilitar la gestión de órdenes de protección para las mujeres que se enfrentan a riesgos, manteniendo la duración de dichas órdenes hasta que la víctima de la violencia deje de estar expuesta al riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trazar la ruta que las personas en situación de víctima recorren para su atención. ✓ Trazar la ruta que las personas en situación de víctima recorren para solicitar órdenes de protección. ✓ Trazar la ruta óptima institucional y actores intervinientes desde la solicitud o identificación de la necesidad de órdenes de protección hasta su otorgamiento. ✓ Análisis comparativo de las dos rutas mencionadas para la identificación e implementación de acciones necesarias para garantizar la ruta óptima, por ejemplo: la construcción de un manual de tramitación y otorgamiento de órdenes de protección, celebración de convenios institucionales para la adecuada coordinación para el otorgamiento de las órdenes de protección, capacitación a funcionariado público interviniente. ✓ Acompañar el desarrollo de esta acción con el desarrollo de indicadores de gestión.

Categoría: Atención	
Acción	Elementos a considerar
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El desarrollo de esta acción está vinculada con la capacitación en materia de medidas de protección contemplada en la categoría "Fortalecimiento institucional".

Categoría: Construcción de agenda pública en materia de atención a personas en situación de víctima	
Acción	Elementos a considerar
Identificación de déficits de información para el seguimiento y evaluación de tendencias de violencia, y el fortalecimiento o creación de diagnósticos locales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de registros administrativos de las instituciones locales involucradas en la atención de personas en situación de víctimas, sobre la caracterización de los hechos y personas registradas. ✓ Implementación de sistemas de registro de datos desagregados por: sexo, edad, nacionalidad, lugar de nacimiento, hecho victimizante, relación con la persona agresora y lugar de ocurrencia; así como la identificación de características y situaciones que pudieran suponer mayor vulnerabilidad para las personas en situación de víctima en razón de su género, orientación sexual, identidad o expresión de género, pertenencia a un pueblo o comunidad indígena, hablante de lengua indígena, condición de discapacidad u otros.
Desarrollo de agendas participativas para la identificación de problemáticas concretas que enfrentan las personas en situación de víctima, donde se detecten los contextos y las poblaciones en situación de riesgo.	<p>Las agendas deberán derivar de ejercicios de participación ciudadana con integrantes o representantes de organizaciones de la sociedad civil, cuyas actividades esenciales estén dirigidas a la atención, acompañamiento, asistencia, asesoría y representación de personas en situación de víctima; así como de personas en situación de víctima y víctimas secundarias de delitos, hechos victimizantes y abusos de poder.</p> <p>Para la generación de las agendas también se deberá realizar grupos focales y entrevistas semiestructuradas con el personal del servicio público de las instancias de procuración de justicia, de seguridad pública que tengan contacto directo con personas en situación de víctima, así como aquellas que tienen la rectoría en la definición, implementación y evaluación de las políticas públicas particulares en la materia. Lo anterior deberá incluirse como un apartado adicional a la agenda, con la finalidad de contrastar las necesidades de la ciudadanía con la perspectiva práctica-cotidiana de la atención a víctimas del personal del servicio público antes mencionado.</p>
Reforzar y/o desarrollar los procesos de canalización, orientación, referencia y contra referencia de las personas en situación de víctima entre las instancias estatales y municipales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar mecanismos de articulación y coordinación entre las diferentes autoridades obligadas e instituciones de asistencia pública que conforme a la Ley General de Víctimas y su Reglamento, presten los servicios médicos subrogados a los que se hace referencia. ✓ Estos procesos deberán contemplar lo dispuesto por el Modelo de Atención Integral en Salud propuesto por CEAV.

ANEXO 2.

El Anexo 2 contiene un documento denominado cédula de revisión, que servirá para la revisión del diseño y programación de todas las acciones y la incorporación de:

- Los principios de actuación para la protección de los derechos de las personas en situación de víctima (artículo 5 LGV).
- Los enfoques de interculturalidad; de derechos humanos; psicosocial, y de género, diferencial y especializado.
- La focalización a los siguientes grupos poblacionales: niñas, niños, juventud, mujeres o migrantes, en situación de víctima.
- La congruencia entre las acciones planteadas con resultados obtenidos mediante el diagnóstico integral tipo

La CEAV dará acompañamiento en esta revisión y se llevará a cabo en correspondencia con el desarrollo de proyectos específicos en atención a las acciones en la materia de especialización de los comités siguientes:

- Comité de Igualdad, No discriminación y Grupos de Víctimas.
- Comité de Violencia Sexual.
- Comité de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas.
- Comité de Personas Víctimas de Homicidio

Cédula de Revisión

Indicaciones: los apartados de las propuestas presentadas por las instancias participantes en el PRONAPRED 2016 serán valoradas a partir de los siguientes criterios:

Clasificación	Descripción
A	El planteamiento es sólido, congruente y completo.
B	Se proporciona la información elemental requerida; el planteamiento podría ser enriquecido.
C	El planteamiento es débil, incompleto o limitado; sujeto de un número considerable de recomendaciones.
D	No se proporciona la información requerida; o bien es necesario reformular el planteamiento.

Datos generales

Entidad Federativa:	
Instancia ejecutora del proyecto/estrategia:	
Nombre del Proyecto/Estrategia:	
Folio:	

I. Diagnóstico

1. Se precisan y explican las problemáticas que se abordarán en cada una de las líneas de acción de la estrategia.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
2. Las problemáticas están analizadas con perspectiva de género basándose en los enfoques de derechos humanos, de género, de interculturalidad, psicosocial, diferencial y especializado.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	

3. Se describen las necesidades y características particulares de las víctimas, grupos de víctimas y personas en riesgo de victimización a nivel local.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
4. El planteamiento del diagnóstico permite conocer los componentes sociales, culturales, económicos, políticos, estructurales y coyunturales que configuran contextos de victimización.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	

II. Diseño de la estrategia

1. El objetivo general de la estrategia engloba y refleja el alcance del conjunto de acciones que contiene la propuesta.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
2. Los Objetivos específicos son congruentes con el objetivo general y contribuyen a su cumplimiento.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
3. Las acciones propuestas son congruentes con los objetivos específicos y contribuyen al logro del objetivo general.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
4. Las acciones propuestas guardan congruencia con el catálogo de la estrategia marco.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
5. Las acciones propuestas están planteadas bajo criterios de pertinencia, relevancia y oportunidad respecto a las problemáticas identificadas en el diagnóstico.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	

III. Marco de referencia

1. Las acciones propuestas corresponden al marco normativo y programático vigente en materia de atención a víctimas y a la atención de recomendaciones internacionales realizadas al Estado Mexicano en materia de atención a víctimas.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
2. Las acciones propuestas tienen perspectiva de género, de interculturalidad y derechos humanos. Se atiende en su planteamiento los enfoques victimológico, psicosocial, diferencial y especializado.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
3. De la lectura de las propuestas de acciones se desprende la incorporación de los principios enunciados en el artículo 5 de la Ley General de Víctimas.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	

IV. Análisis por líneas de acción

1. Las acciones propuestas contribuyen eficazmente a generar capacidades en las instancias locales y estatales en materia de atención a personas en situación de víctima, así como en la difusión de	Calificación
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

información útil respecto a sus derechos.	
Comentarios y recomendaciones	
2. Las acciones propuestas contribuyen eficazmente a generar mapas de dependencias, organizaciones de la sociedad civil u otros actores clave que trabajen con víctimas a nivel local, así como a desarrollar modelos de atención integral acorde al grupo poblacional en situación de víctima.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
3. Las acciones propuestas contribuyen eficazmente a propiciar el acercamiento a personas, grupos poblacionales, organizaciones de la sociedad civil, representantes comunitarios, entre otros actores sociales, para la identificación, análisis y consulta de problemáticas y alternativas de solución en materia de atención a víctimas.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
4. Las acciones propuestas en cada una de las categorías consideradas se encuentran articuladas y guardan congruencia entre sí.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	

V. Presupuesto

1. Se cuenta con un presupuesto detallado que identifique y justifique por cada acción los conceptos que se van a financiar mediante una explicación técnica y cualitativa de las finanzas.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
2. El presupuesto estimado se complementa con otras acciones, recursos, apoyos o programas municipales, estatales o federales.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
3. Los costos son congruentes con las acciones propuestas bajo un análisis de costo beneficio.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	

VI. Mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación

1. Se presentan indicadores a nivel de gestión y resultados.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
2. La propuesta cuenta con metas medibles y alcanzables en el plazo de ejecución previsto.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	
3. Se plantean acciones de contraloría social en la ejecución de los recursos públicos de esta propuesta.	Calificación
Comentarios y recomendaciones	

La valoración general es: ____

Valoración
A
B

C
D

Fecha de la revisión: _____

Nombre	Adscripción	Firma

Anexo 3.

El anexo 3 contiene la tabla de indicadores de los Objetivo general y objetivos específicos, con el método de cálculo, la frecuencia de medición y el medio de verificación.

Tabla de Indicadores con método de cálculo.

Indicador	Descripción y forma de cálculo	Forma de cálculo	Reactivos
Número de instituciones locales que cuentan con mecanismos para la asistencia y atención de personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos.	Indica el número de instituciones que cuentan con todas las características que se especifican en la cédula de monitoreo de capacidades institucionales.	Número de instituciones locales que cuentan con las características de las cuatro categorías contenidas en la cédula de monitoreo de capacidades institucionales/ Número de instituciones locales en el estado/municipio que brindan asesoría y atención a personas en situación de víctima.	Respuestas de “si” a todas las opciones de respuesta de las cuatro categorías (atención, capacitación, infraestructura y difusión) de la cédula de monitoreo de capacidades institucionales (anexo 4).
Número de casos atendidos conforme a la NOM 046.	Indica el número de casos en donde se registró el acceso a servicios de anticoncepción de emergencia y de interrupción voluntaria en los casos permitidos por la ley.	Número de casos en que se registró el acceso a los servicios de anticoncepción de emergencia y de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por la ley / Número de casos atendidos en el ejercicio fiscal.	No aplica.

Indicador	Descripción y forma de cálculo	Forma de cálculo	Reactivos
<p>Número de acciones de capacitación especializada a servidores públicos de las dependencias que atienden a personas en situación de víctima. Diferenciar por nivel de gobierno: estatal y municipal.</p>	<p>Indica el número de acciones de capacitación especializada que fueron detectadas en el diagnóstico antes de la implementación de la estrategia y que se llevaron a cabo en respuesta a estas necesidades identificadas.</p>	<p>Número de acciones de capacitación especializada realizadas/Número de acciones de capacitación identificadas en el diagnóstico.</p>	<p>No aplica</p>
<p>Número de servidores públicos capacitados para la atención a víctimas.</p>	<p>Indica el número de servidores públicos que fueron identificados en el diagnóstico que tienen como funciones brindar asesoría y atención a personas en situación de víctima y que deben ser capacitados para una adecuada atención a personas en situación de víctimas.</p>	<p>Número de servidores públicos capacitados para la atención a personas en situación de víctima/ Número de servidores públicos identificados en el diagnóstico que tienen dentro de sus funciones brindar asesoría y atención a personas en situación de víctima.</p>	<p>No aplica</p>
<p>Número de espacios habilitados para brindar asesoría y atención a víctimas.</p>	<p>Indica la habilitación de espacios para realizar asesoría y atención a víctimas dentro de las instituciones del polígono.</p>	<p>Número de espacios habilitados / Número de espacios habilitados programados.</p>	<p>No aplica</p>
<p>Número de mapas de actores, dependencias, organizaciones de la sociedad civil u otros actores que trabajen con víctimas a nivel local.</p>	<p>Indica el mapa de actores realizado al inicio de la estrategia para identificar actores, dependencias y organizaciones de la sociedad civil que trabajan directa o indirectamente con personas en situación de víctima.</p>	<p>Número de mapas realizados/Número de mapas programados.</p>	<p>No aplica</p>

Indicador	Descripción y forma de cálculo	Forma de cálculo	Reactivos
Modelos y protocolos elaborados/actualizados por grupo poblacional para la atención especializada a personas en situación de víctima.	Indica los modelos y protocolos elaborados y actualizados por grupo poblacional para la atención especializada a personas en situación de víctima.	Número de modelos y protocolos elaborados y actualizados por grupo poblacional realizados/Número de modelos y protocolos elaborados y actualizados por grupo poblacional programados.	No aplica.
Modelos y protocolos elaborados/actualizados por hecho victimizante para la atención especializada a personas en situación de víctima.	Indica el número de modelos y protocolos actualizados por hecho victimizante para la atención especializada a personas en situación de víctima en el polígono de intervención.	Número de modelos y protocolos actualizados por hecho victimizante realizados/Número de modelos y protocolos actualizados por hecho victimizante programados.	No aplica
Número de personas hablante de lengua indígena que contó con un intérprete o traductor.	Indica el número de servicios de atención a víctimas que conto con un traductor.	Número de personas hablante de lengua indígena que contó con un intérprete o traductor/ Número de personas hablante de lengua indígena en situación de víctima.	No aplica
Número de atenciones brindadas a personas en situación de víctima en dónde se implementaron los protocolos elaborados y/o actualizados.	Indica el número de atenciones brindadas de acuerdo a los protocolos diseñados o actualizados.	Número de atenciones brindadas de acuerdo a los protocolos diseñados o actualizados/Número de atenciones brindadas.	No aplica
Porcentaje de casos con órdenes de protección.	Indica el porcentaje de casos con órdenes de protección solicitados y que se llevaron a cabo.	Porcentaje de casos con órdenes de protección implementados/Porcentaje de casos de protección solicitados.	No aplica

Indicador	Descripción y forma de cálculo	Forma de cálculo	Reactivos
Número de campañas de difusión estatales y municipales realizadas en materia de asesoría y atención a personas en situación de víctima.	Indica las campañas de difusión estatales y municipales realizadas en materia de atención a personas en situación de víctima.	Número de campañas implementadas/Número de campañas programadas.	No aplica
Convenios interinstitucionales con organizaciones comunitarias, organizaciones de la sociedad civil e instancias de gobierno en los órdenes municipal, estatal o federal para realizar y fortalecer acciones en materia de atención a personas y grupos poblacionales en situación de víctimas.	Indica los convenios y acuerdos elaborados y firmados con organizaciones comunitarias, organizaciones de la sociedad civil e instancias del gobierno de los tres órdenes en materia de atención a personas y grupos poblacionales en situación de víctima.	Número de convenios y acuerdos elaborados y firmados/Número de convenios programados.	No aplica.
Mecanismos de referencia y contrarreferencia consolidado.	Indica el número de mecanismos de referencia y contrarreferencia realizados y documentados.	Número de mecanismo de referencia y contra referencia consolidados/Número de mecanismos de referencia y contrarreferencia iniciados.	No aplica.

Anexo 4.

Cédula de monitoreo de capacidades institucionales.

1.ATENCIÓN		
Por favor, indique si los servicios de atención a personas en situación de víctimas cuentan con los siguientes elementos:	SI	NO
1.1 Ruta óptima institucional para que las personas en situación de víctima solicite órdenes de protección		
1.2 Ruta óptima institucional para atención especializada a personas en situación de víctima		
1.3 Protocolo para la notificación a familiares de personas identificadas que hayan sido localizadas sin vida		
1.4 Modelo o protocolo de atención a personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos		
1.5 Modelo o protocolo de atención a personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos que define responsabilidades de actores institucionales		
1.6 Modelos y protocolos de atención diferenciada para personas en situación de víctima del delito o de violaciones a derechos humanos		
1.7 Modelos canalización, orientación, referencia y contrarreferencia de las personas en situación de víctima entre las instancias estatales y municipales		
1.8 Atención psicológica		
1.9 Atención psicológica especializada y diferenciada		
1.10 Atención psicológica a familiares de personas desaparecidas		
1.11 Atención médica en casos de urgencia		
1.12 Atención médica especializada en atención a casos de violencia sexual		
1.13 Atención médica especializada en atención a niñas y niños víctimas de violencia sexual		
1.14 Orientación jurídica		
1.15 Acompañamiento especializados en procesos legales		
1.16 Traductores o interpretes para el acompañamiento en procesos legales		
Comentarios y recomendaciones		

2.INFRAESTRUCTURA		
Por favor, indique si dispone de infraestructura para la atención a personas en situación de víctimas y si la infraestructura dispone de los elementos enlistados:	SI	NO
2.1 Espacios para atención médica a situaciones de emergencia		
2.2 Espacios con insumos para ayuda de emergencia (anticoncepción de emergencia, pastillas para el dolor, vendas, gasas, etc.)		
2.3 Espacios específicos de atención psicológica		
2.4 Espacios específicos de atención psicológica a niñas y niños en situación de víctima		
2.5 Centros de atención especializada a mujeres en situación de víctima y sus hijas e hijos		
2.7 Refugios para mujeres en situación de víctima y sus hijas e hijos		
2.8 Refugios para personas en situación de víctimas con modelos de actuación operando		

Comentarios y recomendaciones

3.CAPACITACIÓN		
Por favor, indique si los servidores públicos y los servicios que tienen contacto con personas en situación de víctimas, cuenta con los siguientes elementos:	SI	NO
3.1 Existen acciones de sensibilización, es decir, acciones que promuevan la participación activa y donde se motiva a la reflexión para asegurar un cambio en las conductas y significados que se tiene respecto al tema, dirigidas a funcionarios públicos (estatales y/o locales) que tienen contacto con personas en situación de víctima.		
3.2 Las acciones de sensibilización, corresponden a la problemática y a las personas en situación de víctimas que se presentan con mayor frecuencia en la localidad (género, edad, tipo de hecho victimizante, perfil de agresores, etc.)		
3.3 Se realizan acciones de capacitación continua y de actualización a funcionarios públicos (estatales y locales) que tienen contacto con personas en situación de víctima en materia de normatividad, atención, protocolos y modelos vigentes en la localidad.		
3.4 Funcionarios públicos estatales o locales capacitados y especializados de acuerdo a las problemáticas más frecuentes en la localidad, es decir, con herramientas, modelos de atención y protocolos de actuación acordes a cada persona en situación de víctima.		
3.5 Los funcionarios públicos conocen y están capacitados en los modelos de atención a personas en situación de víctimas que existen en la entidad o localidad.		
3.6 Los funcionarios públicos estatales y locales, tienen las habilidades y herramientas necesarias y adecuadas para brindar atención inmediata a las personas en situación de víctimas sin revictimizarlas.		
Comentarios y recomendaciones		

4. DIFUSIÓN		
Por favor, indique si los mecanismos de difusión en materia de atención a víctimas contempla los siguientes elementos:	SI	NO
4.1 Colaboración de dependencias locales que atienden a personas en situación de víctima		

4.2 La información que se difunde promueve el enfoque de género		
4.3 La información que se difunde promueve el enfoque de interculturalidad		
4.4 La información que se difunde promueve el enfoque diferencial y especializado		
4.5 La información que se difunde promueve la no criminalización y la no responsabilidad de las personas en situación de víctimas		
4.6 La información que se difunde menciona las instancias locales a las cuales pueden acudir las personas en situación de víctima, considerando el enfoque diferencial		
4.7 Se promueve dentro de las instituciones, las obligaciones que tienen hacia las personas en situación de víctima		
4.8 Se promueve la cultura de la denuncia y resolución pacífica de conflictos.		
4.9 Se generan alianzas con medios de comunicación locales para fortalecer el respeto a los derechos humanos, la igualdad y la no discriminación		
4.10. Se trabaja en conjunto con los medios de comunicación locales para promover patrones culturales no violentos y de no discriminación		
4.11. Se identifican y denuncian contenidos en medios de comunicación donde se refuerzan patrones culturales violentos y discriminatorios		
Comentarios y recomendaciones		