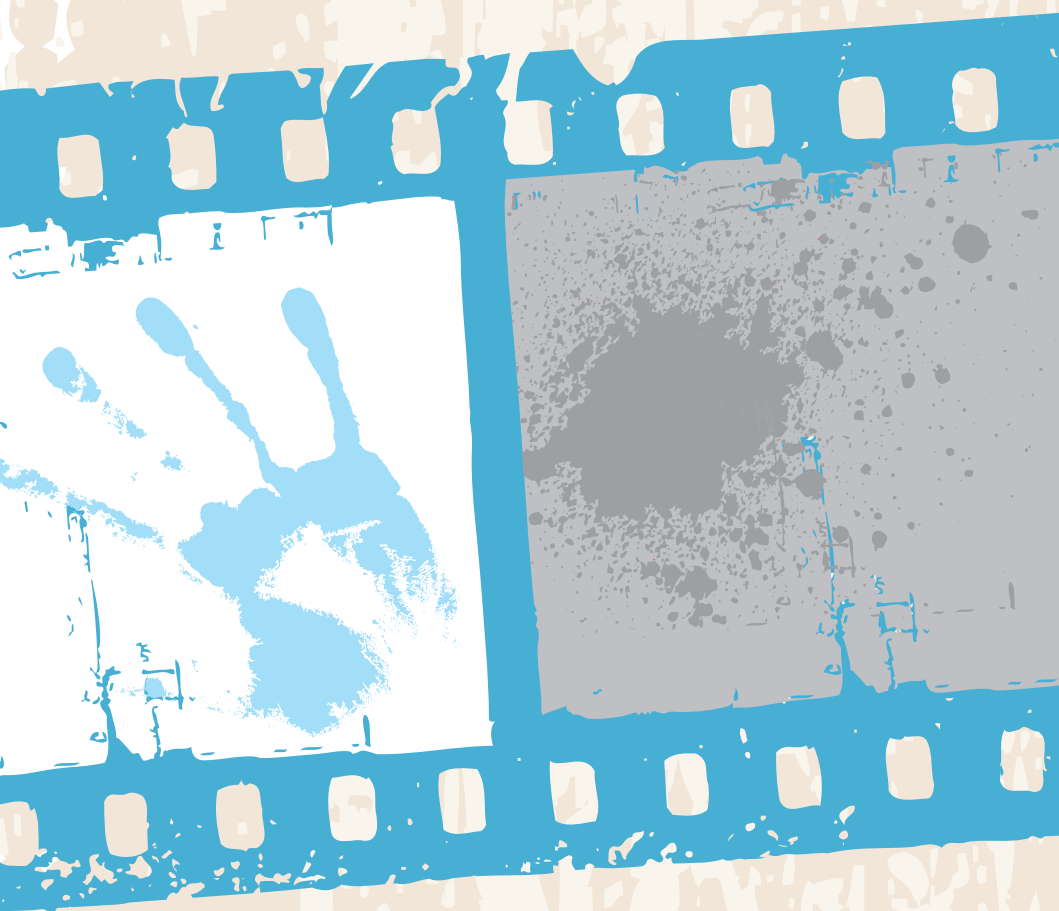


COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Programa de Atención a Víctimas

ATENCIÓN VICTIMOLÓGICA





Primera edición: diciembre, 2012

Segunda edición: noviembre, 2015

ISBN: 978-607-729-030-8

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

Periférico Sur 3469, Col. San Jerónimo Lídice,
Delegación Magdalena Contreras, C. P. 10200,
México, D. F.

Diseño de portada e interiores

Itzel Ramírez Osorno

Impreso en México

Principios para la atención victimológica



Celeridad: la atención debe ser proporcionada de forma inmediata, rápida y oportuna.



Certeza: respecto al impacto que ha generado el evento en la víctima y sus necesidades apremiantes.



Protección efectiva: brindar atención integral, dando prioridad a la protección de los derechos humanos y a los derechos de la víctima.



Inmediación: estar en contacto permanente y directo con la víctima.



Confidencialidad: regir en todo momento la atención victimológica bajo el principio de estricta confidencialidad.

Atención victimológica

La atención victimológica comprende una serie de reglas y pautas que se recomiendan utilizar por personas que atienden a víctimas, a fin de brindar una atención integral óptima para el bienestar de la persona.

El primer contacto de las víctimas con las instituciones es fundamental. Se debe procurar un ambiente en el que la víctima se sienta cómoda para estar en posibilidad de narrar los hechos, evitando en todo momento acciones u omisiones que puedan generarle una doble victimización.

Es probable que la persona llegue en estado de crisis, por lo que el servidor público debe estar capacitado para contener la crisis y, una vez estabilizada la víctima, proporcionarle los servicios victimológicos que requiere.

El interventor deberá valorar a la víctima y decidir si debe ser remitida a los servicios de atención médica, psicológica o brindar la asistencia jurídica.

Los servicios bajo el esquema de la Red de Atención Integral a Víctimas, se deben realizar las gestiones necesarias para contactar a los enlaces de cada institución, para brindar el servicio victimológico que se requiera: médico, psicológico, jurídico, acompañamiento, orientación o asistencia social.

- Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Comisión Estatal de Derechos Humanos
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
- Centros de Atención a Víctimas
- Gobierno del Estado
- Secretaría de Salud
- Procuraduría de Justicia
- Secretaría de Seguridad Pública
- DIF
- Procuraduría de la Defensa del Menor
- Instituto de la Mujer
- Secretaría de Educación Pública
- Registro Civil
- Tribunales Superiores de Justicia
- Poder Legislativo

Atención victimológica

Evento:

- Violencia
- Delito
- Violación a derechos humanos

Contacto
con las
instituciones

Contención
de la crisis

Atención
jurídica

Atención
psicológica

Atención
médica

Asistencia social
para atender
necesidades econó-
micas y de gestión

Contacto
con las
autoridades

Acompañamiento
institucional
(denuncia y proceso
penal, queja)

Reinserción
en la sociedad

Atención psicológica

La atención psicológica es desarrollada en distintos momentos:

- a) **Intervención en crisis:** tiene por objeto contener el estado de crisis que presente la víctima y/o sus familiares, con la finalidad de que puedan estar en condiciones de tomar decisiones acerca de su situación inmediata, como la presentación de la denuncia, someterse al proceso penal, así como aceptar asistencia psicológica para el fortalecimiento de la víctima. En condiciones ideales, todo servidor público que establece un primer contacto con la víctima debe tener preparación suficiente para intervenir en la contención de la crisis, desde policías, auxiliares de la justicia, ministerios públicos, personal médico y hospitalario, psicólogos y trabajadores sociales, entre otros.
- b) **Terapia breve:** Una vez estabilizada la víctima, son importantes las decisiones que ésta deba tomar para resolver su situación a mediano plazo, como la aceptación de la condición de víctima, comprender las causas y soluciones frente a los acontecimientos que está viviendo, controlar el estrés postraumático, revisar su proyecto de vida, tomar decisio-
- c) **Canalización:** a otras instituciones especializadas para continuar con el tratamiento psicológico oportuno.

Atención psicológica



Atención psicológica

**EMPODERAMIENTO
O FORTALECIMIENTO
DE LA VÍCTIMA**



Causas y origen de la victimización y afectación del proyecto de vida



Informar a la víctima sobre la naturaleza del estrés postraumático

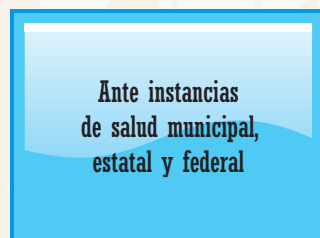
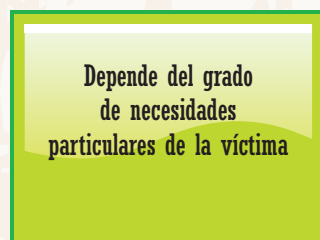


Identificar y neutralizar la negación de la victimización



Decisión libre e informada de la víctima para continuar con la atención psicológica que le permita reestructurar su proyecto de vida

Atención psicológica

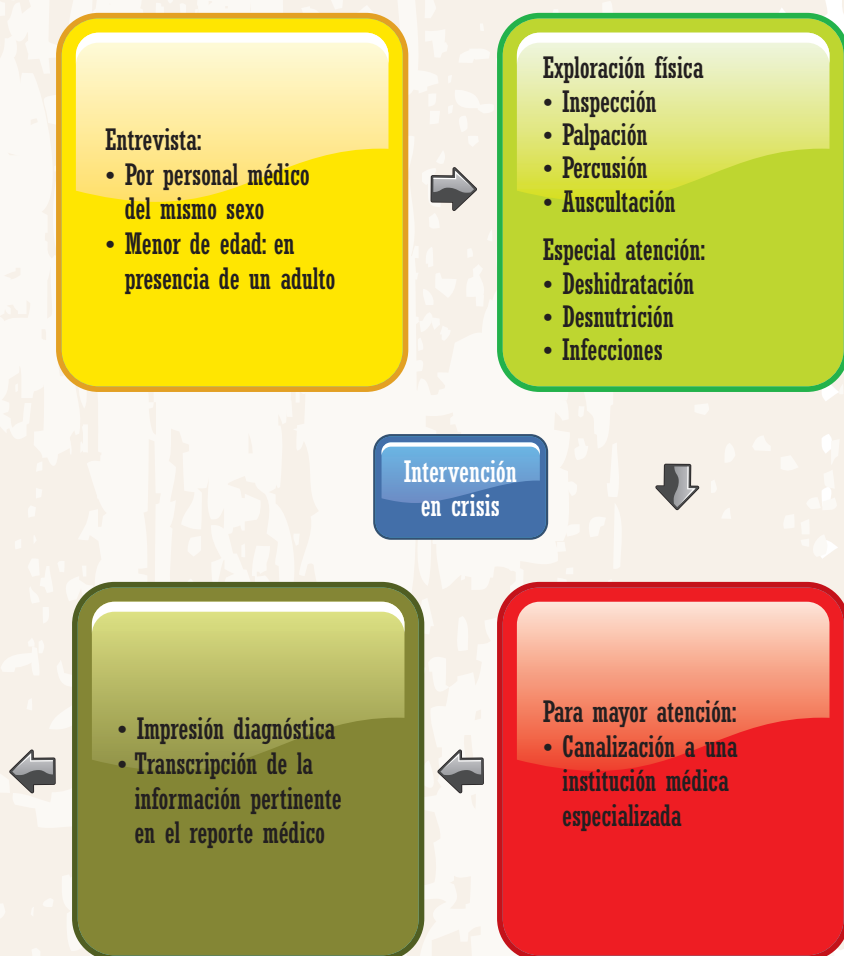


Atención médica

- El objetivo es salvaguardar la vida y la integridad física de la víctima.
- La salud y la vida de la víctima se deben proteger desde el primer momento en el que ésta recibe el daño físico.
- Los interventores o auxiliares de la justicia deben facilitar la atención médica y los traslados para la atención médica de urgencia para la víctima.

Atención médica





Atención jurídica

La atención jurídica tiene como objeto primordial:

- a)** Informar a la víctima los derechos que tiene a su favor conforme a la Constitución Federal, Ley General de Víctimas y demás ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales.
- b)** Brindarle asesoría y orientación acerca de las insituciones y los lugares a los cuales puede acudir para presentar la denuncia y la queja, recibir atención médica, atención psicológica u obtener servicios asistenciales.
- c)** En caso de ser necesario, brindarle acompañamiento para la realización de cualquier diligencia jurídica que justifique la presencia de un interventor.
- d)** Realizar labor de gestoría institucional para facilitar los apoyos que requiera la víctima para acceder a la justicia y hacer valer sus derechos.
- e)** Proporcionar a la víctima en todo momento un trato digno, confiable y respetuoso.
- f)** Contar con la adecuada sensibilización y empatía para ESCUCHAR a la víctima y auxiliarla en sus necesidades.

Condiciones del lugar

El lugar para brindar la atención a cualquier víctima debe ser confiable, seguro y limpio para que la víctima pueda expresarse libremente y, en condiciones ideales, recibir la atención integral en el mismo lugar.

CONTACTO CON LAS VÍCTIMAS



Interventores:

- Identificarse oficialmente
- Ofrecer los servicios de asistencia y orientación jurídica



Atención:

- Lugar cómodo y accesible



Generar en la víctima empatía e interés en lograr que se resuelva su situación jurídica y se haga justicia



- Trato respetuoso
- Cuidado del uso del lenguaje verbal y corporal

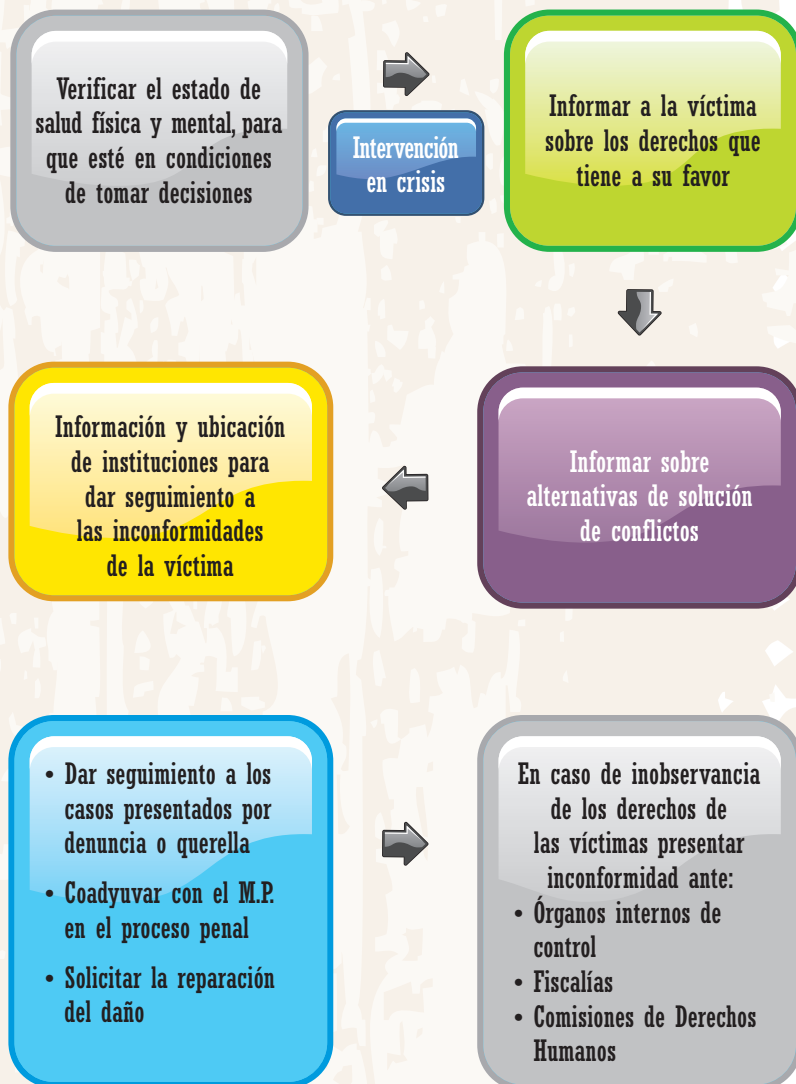
Generar un ambiente de confianza



Señalar que la información que se proporcione será confidencial.

Atención jurídica





Directorio

PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

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

Teléfonos para la ciudad de México:

55 21 01 36, 55 21 35 45,
55 21 31 17, 55 21 38 96,
55 21 30 78, 55 21 72 94,
55 18 19 98, 55 18 26 50,
55 21 26 31, 55 18 26 19,
55 21 48 00 y 55 21 40 25

Lada sin costo para otros lugares del país:

01 800 718 27 68
01 800 718 27 70

Fax:

55 21 90 14

Correo electrónico para la atención: provictima@cndh.org.mx

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

Presidente

Luis Raúl González Pérez

Consejo Consultivo

Mariclaire Acosta Urquidi

María Ampudia González

Mariano Azuela Güitrón

Jorge Bustamante Fernández

Ninfa Delia Domínguez Leal

Rafael Estrada Michel

Marcos Fastlicht Sackler

Mónica González Contró

Carmen Moreno Toscano

Guillermo I. Ortiz Mayagoitia

Primer Visitador General

Ismael Eslava Pérez

Segundo Visitador General

Enrique Guadarrama López

Tercera Visitadora General

Ruth Villanueva Castilleja

Cuarta Visitadora General

Norma Inés Aguilar León

Quinto Visitador General

Edgar Corzo Sosa

Sexto Visitador General

Jorge Ulises Carmona Tinoco

Secretario Ejecutivo

Héctor Daniel Dávalos Martínez

Secretario Técnico del Consejo Consultivo

Joaquín Narro Lobo

Oficial Mayor

Manuel Martínez Beltrán

Directora General del Centro Nacional de Derechos Humanos

Julieta Morales Sánchez

Director General del Programa de Atención a Víctimas

Juan Carlos Sánchez Flores



