



**Matriz para desarrollar
modelos de atención
a víctimas de violencia
y el delito
en el ámbito municipal**

Matriz para desarrollar **modelos de atención**

a víctimas de violencia
y el delito

en el ámbito municipal



Autores de la propuesta

Sergio Salvador García García
Carlos Felipe Guajardo García
José Antonio Contreras
Rubí Osio Miranda

Revisión académica

Milagros Cabrera López
Ex comisionada de atención a víctimas
del estado de Querétaro, consultora
Dulce María Aguilar Olvera
Experta en políticas públicas relacionadas
con atención a víctimas

La validación de este modelo de atención a víctimas de violencia y del delito se realizó a partir de un taller con funcionarios de atención a víctimas en el municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México (diciembre de 2016 / marzo 2017). Coordinadora del área de atención a víctimas del DIF, Sarai Flores Arreola. Secretaria de Seguridad Pública: coordinador del área de atención a víctimas, Rubén González; director de vinculación, Román Mejorada Ríos. Atención psicológica: Alejandra Avelino Azcatl, Lissette Peralta Rivera, Roberto Alvarado Germán, Roberto Lorenzana Martínez, Esperanza M. Barrios Estrada, Alejandro Yoshigei López Mejía, Rosa Inés Dávila Aguilar y Sarai Abigail Aquino Pérez.

Índice

Introducción

[7]

Presentación del modelo

[11]

**Matriz para desarrollar modelos de atención a víctimas
de violencia y el delito en el ámbito municipal**

| Marco conceptual |

Conceptualización de la víctima

[21]

Componentes del modelo

[29]

Reflexiones finales

[51]

Referencias

[53]

Matriz para desarrollar modelos de atención a víctimas de violencia y el delito en el ámbito municipal*

Introducción

En México existe un serio problema de atención a víctimas de violencia y el delito. Se estima que en los últimos 12 años 207 533 personas han sido asesinadas y 34 268 se encuentran desaparecidas o ausentes. Estos homicidios y desapariciones generan víctimas indirectas o secundarias: cada homicidio victimiza en promedio a tres o cuatro personas más debido a los efectos psicológicos, sociales y legales que conlleva (ADN Político, 2018; Reporte Índigo, 2018).

La Encuesta Nacional de Victimización (Envipe) realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) muestra de manera más amplia el problema de las víctimas: en 2016 se generaron 31.1 millones de delitos asociados a 24.2 millones de víctimas; esto representa una tasa de 1.3 delitos por víctima. La Envipe estima que 74.3 por ciento de la población mayor de 18 años considera que vivir en su entidad federativa es inseguro a consecuencia de la delincuencia. La cifra negra, es decir, el nivel de delitos no denunciados o que no derivaron en averiguación previa, fue de 93.6 por ciento a escala nacional en ese año (Inegi, 2017).

Así, durante los últimos años en México, el crecimiento sostenido de hechos criminales y de las violencias, así como el consecuente aumento de la percepción de inseguridad de la población, sumados a la presión de las organizaciones civiles, de derechos humanos y familiares de víctimas y desapareci-

* El presente documento es la síntesis de la sistematización de intervenciones llevadas a cabo para capacitar a funcionarios públicos de varios municipios en temas de género, violencia de género y construcción del modelo de atención a mujeres víctimas de violencias y delitos.

dos, son elementos que han forzado al Estado a diseñar políticas públicas para la atención a las víctimas de violencias y crímenes. Esta atención requiere de aspectos normativos, organizativos y estructurales del Estado, así como de la asignación de recursos destinados a su operación.

En lo que se refiere a los aspectos normativos es preciso destacar las modificaciones realizadas en 2008 a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), las cuales incluyeron y especificaron los derechos de las víctimas de delitos. Asimismo, la promulgación de la Ley General de Víctimas (LGV) en enero de 2013, establece las bases legales para la atención a víctimas de delitos y de violación de derechos humanos, sobre la base de la ratificación, por parte del Estado mexicano a los tratados internacionales en materia de víctimas y de derechos humanos.

Lo anterior, supone un paso importante en el reconocimiento de las víctimas, ya que se rompe la dicotomía Estado-imputado en el proceso judicial y se empieza a considerar a las víctimas como sujeto procesal.

Derivado de la aprobación de las leyes, se generaron estructuras administrativas encargadas de ejecutar, reglamentar y atender a las víctimas. En 2011 se emitió el decreto de creación de la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos (Províctima), como organismo descentralizado de la administración pública federal, no sectorizado.

Sus principales tareas se resumieron en “garantizar la atención de las personas que padezcan la actuación del crimen y apoyar en la búsqueda de personas desaparecidas”.

Este organismo es el primer paso por visibilizar a las víctimas; es resultado, entre otros factores, de la presión ejercida por organizaciones de la sociedad civil para que el gobierno reconociera la existencia de víctimas como consecuencia de la lucha del Estado contra el crimen organizado –y la urgente necesidad de generar mecanismos para su protección–, así como la falta de cifras precisas sobre el número de éstas en el país.

Inició sus trabajos sin una precisión de sus funciones; sin una definición clara de quiénes eran los sujetos de su atención; sin recursos suficientes, y como una dependencia única y centralizada para todo el país y todas las víctimas. Estas imprecisiones limitaron su cometido y los resultados de sus acciones.

La aprobación de la Ley General de Víctimas en enero de 2013, dispone la creación de un Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV), cuyo objeto “es 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”.¹ Para la operación y el cumplimiento de sus atribuciones, se crea la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV); concurrentemente, se promulga el Decreto por el que se transforma la Procuraduría Social de Atención a Víctimas de Delitos en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

El artículo 84 de la LGV establece que “la Comisión Ejecutiva es un organismo con personalidad jurídica y patrimonio propios; con autonomía técnica, de gestión y contará con los recursos que le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación”.

Un aspecto importante del proceso, es que la Ley vincula a los tres órdenes de gobierno y define su participación. En el caso de los gobiernos estatales, indica la creación de Comisiones de Atención a Víctimas y la coordinación de éstas con los municipios, a los cuales encarga el apoyo para la atención.

No obstante, y sin dejar de reconocer que a lo largo y ancho del país se ha generado una diversidad de iniciativas para la atención a víctimas, las Comisiones siguen adscritas a diferentes dependencias de los poderes Ejecutivos estatales (sólo en tres estados son organismos descentralizados), no todas disponen de recursos para la ayuda y atención integral; los recursos humanos son escasos y se detecta falta de capacitación de servidores públicos, situación que se reproduce en el ámbito municipal con mayor énfasis.

Justificación

El principal obstáculo para llevar a cabo lo planteado previamente, radica en que el desarrollo de estos lineamientos ha supuesto la homogeneidad sociocultural, así como la uniformidad de la realidad sociovictimal en los municipios, y la existencia de instituciones con un alto nivel de formalidad, cuestión no

¹ Artículo 79, Ley General de Víctimas.

representativa de la realidad de muchos gobiernos locales; además, supone la existencia de una institucionalidad que garantiza una gestión eficaz y eficiente, y que cuenta con equipos técnicos profesionales que respondan a la demanda y requerimientos de las víctimas de la violencia.

Las autoridades competentes consideran que los modelos y protocolos podrían resolver el problema de la atención a víctimas, olvidando que el entorno institucional de corrupción e impunidad determina los resultados de los centros o unidades de atención; en tal sentido, es necesario adecuar estructuras, recursos y adiestramiento de personal a las necesidades concretas de cada estado y municipio.

Otra importante limitación al actual modelo de atención a víctimas del delito, es que la actividad es entendida como desvinculada de otras instituciones (a pesar de que la LGV determina la coordinación), por lo que en muchos casos no se formaliza la relación, y ésta entonces queda a la buena voluntad de las partes.

Es evidente que el gobierno local no puede por sí solo garantizar una atención adecuada, para lograrlo depende de la vinculación con instituciones públicas de diversos niveles de gobierno. De ahí la importancia de establecer las bases institucionales de coordinación que contribuyan a consolidar un modelo cuyo reto implica la atención inmediata de las víctimas.

Evitar la victimización secundaria² es un desafío de los gobiernos locales; la policía y las dependencias municipales, quienes deben desempeñar un papel protagónico en la coordinación interinstitucional al momento de recibir y atender a una víctima y de realizar las derivaciones pertinentes para brindar la atención integral que corresponde a cada caso.

² Constituye el conjunto de costes personales que tiene para la víctima de un hecho delictivo su intervención en el proceso penal en el que éste es objeto de enjuiciamiento. El concepto comprende los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios policiales o judiciales, la exploración médico-forense o el contacto con el ofensor en el juicio oral. En un sentido extenso cabe también considerar los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación (la victimización secundaria procede de la relación posterior establecida entre la víctima y el sistema jurídico-penal)(Rubio-Lara, 2010: 83).

Presentación del modelo

La matriz para la elaboración de modelos y protocolos de atención a víctimas del delito en el ámbito municipal, es producto de la sistematización de una serie de intervenciones en diversos municipios del país y, tiene como objetivo, dotarlos de una metodología que permita establecer el sistema, los componentes y procesos de un modelo de atención a víctimas del delito acorde con la realidad de cada municipio, así como contar con una estructura operativa que permita atender y responder a las necesidades y exigencias de las víctimas.

Contar con una matriz ayuda a definir el modelo de atención a víctimas a partir de un proceso de investigación-acción. En este sentido, la matriz establece referentes conceptuales y metodológicos que permiten comprender el fenómeno de la violencia identificando sus causas y manifestaciones sociales y políticas para establecer una caracterización de la relación víctima-factores victimizantes y definir los mejores métodos (protocolos) para su atención integral y el resguardo de sus derechos.

La participación se refiere al involucramiento de los servidores públicos y de los profesionales que operan las Unidades de Atención a Víctimas (UAV) en la definición del modelo y protocolo de atención, así como en la comprensión, conocimiento y dominio de los componentes y procesos que permiten su funcionamiento.

Elaborar el modelo y protocolos desde una perspectiva de investigación-acción tiene sus ventajas:

- La información derivada de la atención a víctimas podrá ser ordenada, clasificada, analizada e interpretada para establecer criterios de intervención y modelos de trabajo con procedimientos adecuados a las características de las víctimas y del contexto social que alimenta las violencias.

- Aclara las intenciones del equipo y analiza la problemática social que enfrenta, iniciando un proceso que permite consensar los acuerdos básicos de acción y de enfoques científicos y sociales sobre los fenómenos asociados con las violencias criminales.
- Incorpora la investigación como actividad que permite generar conocimientos e identificar las realidades sociales que deben ser modificadas para detener las violencias. Se supera el sentido común, los prejuicios y superficialidades para alcanzar una conciencia crítica y transformadora de la realidad.
- “En la investigación-acción, el quehacer científico consiste no sólo en la comprensión de los aspectos de la realidad existente, sino también en la identificación de las fuerzas sociales y las relaciones que están detrás de la experiencia humana. Así, la investigación-acción conlleva a una concepción del conocimiento basada en la argumentación dialógica acerca de las acciones concretas. El criterio de verdad no se desprende de un procedimiento técnico, sino de discusiones cuidadosas sobre informaciones y experiencias específicas” (Schutter, 1983:181).

Toda acción social, todo análisis científico –de manera abierta u oculta–, se realiza a partir de ciertos supuestos, entendidos como las certezas, las convicciones, las referencias teóricas y/o prácticas que guían cotidianamente el quehacer profesional.

Los supuestos se forman y construyen a lo largo de la vida, y son abordajes conceptuales que operan como síntesis del estudio, de la reflexión, del debate, de las lecciones que dejan los éxitos y fracasos.

De esta forma, los supuestos hacen referencia a condiciones mínimas que se espera existan para abordar la atención adecuada a víctimas; pueden ser de índole económico, de formación profesional e incluso de amabilidad y empatía³ al momento de establecer un primer contacto con una víctima, cualquiera que sea su tipología.

³ Por ejemplo, si una mujer desea denunciar violencia intrafamiliar, se espera que el servidor público tramite su denuncia de manera apropiada, y no enjuicie las razones o motivos por los cuales denuncia, ya que ese no es su trabajo.

Son cuatro los presupuestos que deben estar presentes de manera explícita o implícita y desde los cuales se define y opera el Modelo Municipal de Atención a Víctimas propuesto:

*Las personas en situación de víctima
son la prioridad en el proceso de atención*

Por las diversas circunstancias que atraviesan los municipios en México, y en particular las áreas de atención a víctimas de la violencia, el modelo de atención debe priorizar la relación entre el personal de atención y la víctima.

Esta relación debe ser vista y tratada como un binomio que tiene una lógica de comunicación que requiere una comprensión de unidad, donde el compromiso y responsabilidad en ambos actores es lo que permite establecer una relación que busca satisfacer las necesidades de la víctima, y superar los obstáculos de entornos institucionales de desconfianza, poco estructurados, en ocasiones corruptos y con sistemas de justicia que no reparan adecuadamente.

En este sentido, parte fundamental del proceso de reparación de las víctimas es el trato humanizador y empático. No se trata de solicitar a los funcionarios públicos sentir compasión por las personas, sino exigir de éstos un trato amable y profesional al momento de realizar una atención.

Resulta fundamental también que los servidores públicos asuman dar buen trato a los ciudadanos como parte de su trabajo. De ahí la importancia del trabajo de los asesores jurídicos y los psicólogos adscritos a las unidades. La atención especializada de ambos profesionales es decisiva para el desarrollo del proceso y sobre todo para cumplir el objetivo de reparar a las víctimas por los daños sufridos y restituirles a su entorno.

La violencia deviene de la injusticia e impunidad

Un segundo supuesto, es reconocer que la violencia es una construcción histórico- social y no un fenómeno que se restringe en el ámbito de lo privado, por lo que se debe abordar de manera multicausal y multifactorial:

[...] la violencia es una construcción económica, social, cultural y política [...] en toda sociedad existen violencias diversas y de distinto grado en las relaciones entre las personas que la integran. Asimismo, consideramos que en la desigualdad, la discriminación, la pobreza y la exclusión existe una violencia estructural, que genera violencia de género, intergeneracional, social, criminal y de Estado (Cabrera y García, 2010: 9).

Cuando las personas han sido violentadas de manera estructural, los servicios públicos –mejor dicho, algunos funcionarios públicos– pueden alentar un trato discriminatorio a personas con bajo nivel educacional, por el color de la piel o la falta de recursos económicos. Estas manifestaciones de violencia desde los gobiernos son consideradas victimización secundaria o incluso revictimización, y pueden ser sancionadas por cualquier corte nacional o internacional por vulneración de derechos y discriminación.

En este sentido, los servidores públicos están llamados a evitar actos de injusticia o propiciar la impunidad, ya que con ello contribuyen a disminuir tensiones y evitar manifestaciones de violencia en distintos grados.

La seguridad es un problema de construcción social y comunitaria

Las instituciones, los centros de salud o comisiones de atención a víctimas, así como las unidades de atención de la violencia deben asumir un papel de construcción de ciudadanía: asegurar derechos exige asumir responsabilidades y una de ellas es luchar social y comunitariamente para erradicar los factores detonantes de las violencias.

La incorporación del ciudadano a la seguridad permite hablar ya no de una producción de seguridad por parte de los agentes estatales, sino de la necesidad de coproducir la seguridad entre todos los actores involucrados. La coproducción se refiere al proceso que permite que todas las agencias del Estado central y local como las instituciones de la sociedad civil, del sector privado y los habitantes involucrados participen en for-

ma responsable en la construcción de una ciudad más segura y enfrenten eficazmente y coordinadamente los problemas de inseguridad de todo tipo. La coproducción se basa en el hecho de que la seguridad es responsabilidad de todos y no sólo del sistema de justicia criminal. Este postulado deriva de la multicausalidad de la criminalidad y de los comportamientos antisociales como de la necesidad de una respuesta multi-sectorial coordinada e integrada (Ruiz y Vanderschueren, s/f: 20).

De esta forma, campañas de sensibilización social deben apuntar a disminuir los niveles de violencia y en consecuencia de agresiones, como también la victimización terciaria,⁴ ya que la comunidad también victimiza cuando juzga o cuestiona sucesos de violencia. El ejemplo para los casos de victimización terciaria corresponde a víctimas de derechos humanos, violaciones o abusos sexuales, a quienes responsabilizan y recriminan su propia victimización con comentarios como “se lo buscó”, “le pasó por...” o “se lo merecía”, mismos que no aportan a superar el daño.

Los mencionados elementos de la prevención social de las violencias y la cultura cívica pueden concretarse en el reforzamiento de la cultura de la denuncia como mecanismo de contención de la impunidad; para ello, es necesario instrumentar acciones que faciliten la recepción de la denuncia y procesos de amplia divulgación del adecuado comportamiento de las policías y las autoridades judiciales.

⁴ La victimización terciaria se produce en un momento ulterior y trae causa de la reacción de la comunidad y el modo en que la experimenta la víctima. Este fenómeno se expresa en el terrorismo cuando el delincuente, una vez excarcelado vuelve a la comunidad y es recibido por esta con honores, como si de un héroe se tratara; mientras la víctima sufre el aislamiento y el rechazo social, hasta el punto de no poder celebrar pública y dignamente el duelo por sus feudos (García Pablos de Molina, 2009: 128).

La naturaleza del servicio que se presta

Por lo que respecta a la naturaleza del trabajo, es menester recordar que las unidades de atención a víctimas proporcionan un servicio como respuesta a una demanda o requerimientos que realizan personas. Si bien la atención que se presta está mediada por una serie de normas y protocolos, así como por criterios de evaluación, lo central es considerar que se trata de ciertas personas que atienden a otras.

Es decir, el abordaje de la víctima no puede deshumanizarse; el servidor público debe ser capaz de generar y sentir empatía por otro/semejante ante el daño que ha recibido; de lo contrario, es probable que su reacción sea de enjuiciamiento, provocando de manera inmediata una victimización secundaria que todo servidor público debe evitar.

Es importante no perder de vista que todo servicio tiene cualidades intrínsecas. El adecuado abordaje de las víctimas desde el gobierno local, considera las siguientes:

1. El servicio debe responder a la demanda y necesidades de las víctimas. Por ejemplo, si una mujer se acerca al centro de atención a víctimas indicando que ha sido violada, golpeada, acosada y no se atiende de inmediato según los protocolos de la normativa vigente, “no sirve el servicio”.

El primer contacto con las mujeres que acuden al centro de atención a víctimas es muy importante, así como la respuesta inmediata para atender situaciones en crisis, daños físicos (violencia física o sexual); identificar situaciones de riesgo. En consecuencia, los servidores públicos deben conocer los protocolos y la interrelación o trabajo coordinado con los Centros de Salud, Ministerios Públicos o periciales correspondientes. Éstos, a su vez, deben contar con salas de primera acogida para la víctima, duchas y ropa limpia para uso posterior a las pruebas periciales y tomas de muestras; se deben coordinar con los órganos de justicia la atención y las medidas de protección, así como el acompañamiento jurídico.

De igual forma, se debe realizar seguimiento al caso con base en las orientaciones de asistencias psicológica e integración a los programas del gobierno municipal para asistencia económica en caso de requerirla (con el ejemplo de

un caso, se puede visualizar la gran cantidad de información que debe manejar un servidor público para ayudar y no dañar aún más a una víctima).

2. Todo servicio es personalizado. Por ejemplo, cuando un servidor público tiene que turnar el caso, debe ser a otra persona. El principal error al derivar corresponde a indicaciones generales: “debe acudir a determinada oficina, departamento o unidad, su situación no la atendemos acá”.

No se debe despersonalizar la atención, y si la víctima ha llegado erróneamente a otro departamento de gobierno, el servidor público debe contactar al funcionario correspondiente y enviar a los usuarios víctimas con la persona (con quien se ha contactado y espera a la víctima conociendo su situación), señalando el nombre del funcionario y la dirección a la cual se debe dirigir. De igual manera los servidores públicos están obligados a denunciar hechos que reporten ilegalidad ante los órganos de justicia competentes; para ello requieren conocer los protocolos y procedimientos establecidos.

3. Todo servicio es particular. Por ejemplo, el impacto por el robo con violencia de un teléfono móvil no es el mismo para todas las personas, aunque el contexto y las características del hecho sean idénticas. Ningún caso es igual a otro. Por ello, el tipo de asistencia a víctimas debe ser personalizado. En el ejemplo presentado, una persona podrá –con base en su capacidad para superar circunstancias traumáticas (llamada resiliencia)– recuperarse en corto tiempo del daño que generó dicho robo, mientras que otras tendrán mayores aprensiones, e incluso incapacidades de salir sin compañía a la vía pública. Por lo cual, la atención y/o asistencia no puede ser homogeneizada, a diferencia de los protocolos, los cuales requieren de estandarización.

4. Los efectos de la asistencia deben evaluarse con base en el impacto (subjetivamente). Por ejemplo, cada vez que se desea evaluar a los servicios de asistencia a víctimas, se utiliza una medición basada en indicadores de resultados. Es decir, se verifica que una persona reciba cierta atención médica, psicológica, orientación jurídica, aporte económico, etcétera, pero no se pone atención en los efectos que esta asistencia tiene en la víctima.

Es por ello que se requiere de una atención y evaluación de los servicios basada en el impacto y no de forma exclusiva en los resultados o procesos. En este sentido, es posible verificar si los protocolos se llevaron a cabo con base en lo establecido, si la víctima recibió, por ejemplo, asistencia psicológica, pero si en una determinada cantidad de sesiones, la persona dañada no logra superar el evento traumático, el efecto no será el esperado, aunque se cumpliera a cabalidad con todas las normativas y protocolos establecidos.

5. La infraestructura es parte del servicio. Por ejemplo, se debe contar con las condiciones físicas y ambientales que posibiliten proporcionar un servicio de calidad, respetando la intimidad de las víctimas sobre todo en aquellas agresiones de índole sexual o vulneración de derechos.

También debe existir consideración al atender a niños, niñas y adolescentes, ya que corresponden a un grupo con mayores vulnerabilidades, amparado en la legislación vigente basada en acuerdos internacionales asumidos por México. Las salas de primera acogida en centros asistenciales, los espacios protegidos para testigos menores de edad u otras acciones son un ejemplo de la protección mínima que los gobiernos deben garantizar con infraestructura suficiente.

**Matriz para desarrollar modelos de atención
a víctimas de violencia y el delito
en el ámbito municipal**
| marco conceptual |

Conceptualización de la víctima

Antes de presentar cualquier modelo o propuesta de abordaje de la víctima en el contexto local –e incluso estatal o federal– es necesario aclarar lo que se entenderá como víctima. En este contexto:

[...] víctima es un concepto problemático. Se discute quién puede ser víctima: si esta condición es privativa de la persona física o no; discrepan los autores también en el momento de los agentes de la victimización o causas de ésta: si se es víctima sólo de los delitos y actos criminales o, en su caso, de otros males, accidentes o sucesos de la más amplia naturaleza (García-Pablos de Molina, 2009: 122).

En este sentido, el concepto de víctima es tan amplio que hace complejo generar una definición conceptual única; es más, cada autor y legislación que ha abordado el tema da nuevas definiciones y redefiniciones para delimitar el concepto.

Sin embargo, y considerando los múltiples aportes, es posible hacer distinciones y presentar ideologías y tipologías victimales que aportarán al enfoque del abordaje de las víctimas desde la política pública de atención.

Ideologías victimales

Es posible identificar cuatro tipos de ideologías victimales presentes en las demandas de los movimientos sociales, y que entienden a la víctima desde una perspectiva diversa (Herrera, 2006: 119). Estas ideologías corresponden a los distintos enfoques a partir de los cuales se pueden establecer las bases de mo-

delos de atención a víctimas de delitos y violencias. De ahí la importancia de conocerlas y comprender las consecuencias de la elección de cada una de éstas en la política pública.

- *Ideología del cuidado.* Revindica la mejora del bienestar victimal a partir de una óptima prestación asistencial y de eficientes servicios reparatorios y compensatorios.
- *Ideología de la rehabilitación.* Atiende a los factores formativos que para el ofensor puede comportar una efectiva restitución victimal, con promoción de soluciones conciliadas.
- *Ideología retributiva o neoclásica.* Pretende, de una manera a veces controvertida, un tratamiento de justo o equivalente merecimiento para el ofensor. Sus aspiraciones de una mayor participación de la víctima en el proceso penal se ven ensombrecidas por la amenaza de hacer irrumpir en éste emociones paladinamente revanchistas.
- *Ideología abolicionista.* Aspira a que decaiga toda intervención pública que pueda ser susceptible de sustitución por instancias populares sometidas al imperio de la ley civil, de tal manera que sea restituido a los particulares el máximo control social de las conductas antijurídicas.

Es evidente la existencia de críticas a las diversas visiones ideológicas respecto de la víctima. No obstante, es indiscutible que las cuatro presentan gran parte de las formas de concebir el fenómeno.

Tipologías victimales

A las ideologías antes mencionadas, se deben sumar las tipologías de víctimas existentes –en este caso se presentan las más relevantes y de mayor frecuencia–, ya que corresponden a las posibles características de los usuarios de un modelo de política pública.

Landrove (1998), presenta estas tipologías, generando una distinción entre siete tipos de víctimas:

1. *Víctimas no participantes (o fungibles)*. También denominadas, en ocasiones, víctimas enteramente inocentes o víctimas ideales. En caso de existir, la relación entre el criminal y la víctima es irrelevante y, precisamente por ello, sustituible en la dinámica criminal. En este sentido, todos los miembros de la colectividad son víctimas potenciales; todos están expuestos a la victimización. Víctimas anónimas que nada aportan al desencadenamiento de la conducta delictiva. Las víctimas fungibles no desempeñan este papel en función de una concreta relación con el delincuente; el hecho delictivo no se desencadena con base en su intervención, consciente o inconsciente. Suele distinguirse al respecto entre víctimas accidentales e indiscriminadas. Las accidentales aparecen colocadas por el azar en el camino de los delincuentes; por ejemplo, el cliente que se encuentra en un establecimiento comercial o bancario en el momento de consumarse un robo o el que sufre un atropello derivado de la conducción imprudente de un vehículo a motor. Las indiscriminadas representan una categoría incluso más amplia que la anterior, al no sustentar –en ningún momento– vínculo alguno con el infractor. El ejemplo tradicional son los atentados terroristas, ya que –con cierta frecuencia– sus víctimas son personas dañadas por la acción criminal sin intervención de motivos personales y sin que medie relación alguna con la organización.

2. *Víctimas participantes (o infungibles)*. Son aquellas que desempeñan un cierto papel en la génesis del delito. Integran los supuestos más evidentes de intervención, voluntaria o no, de la víctima en la dinámica criminal y ofrecen una amplia gama de posibilidades. Por ejemplo, omitiendo las precauciones más elementales y facilitando con ello la realización del hecho criminal (no cerrar las vías de acceso al inmueble, dejar a la vista un objeto valioso en un vehículo de motor abierto, transitar a altas horas de la noche por un barrio conflictivo, etcétera). Comportamientos todos que pueden facilitar o, incluso, generar la victimización. Otras veces las víctimas no se limitan a ser imprevisoras; desempeñan un papel más relevante: son las víctimas de su propia provocación. El delito surge, precisamente, como represalia o venganza por la previa intervención de la víctima.

3. Víctimas familiares. Dentro de las tipologías que toman en cuenta la relación previa entre víctima y autor del delito (víctima conocida o desconocida) hay que subrayar la especial condición de las víctimas pertenecientes al mismo grupo familiar del infractor; se trata de los supuestos de vulnerabilidad convivencial o doméstica. Los malos tratos y las agresiones sexuales producidos en este ámbito tienen, fundamentalmente, como víctimas a sus miembros más débiles: mujeres y niños. La indefensión de estas víctimas –quienes llegan a sufrir, además, graves daños psicológicos– aparece subrayada por la existencia al respecto de una elevada cifra negra.

4. Víctimas colectivas. También las personas jurídicas, determinados colectivos, la comunidad o el Estado pueden ser víctimas. Ciertos delitos lesionan o ponen en peligro bienes jurídicos cuyo titular no es la persona natural. Ello no quiere decir que nos encontremos ante delitos sin víctima; simplemente que la victimización sufrida por grupos no es menos seria que las derivadas de las relaciones bipersonales.

5. Víctimas especialmente vulnerables. Algunos sujetos, en función de las circunstancias de diversa naturaleza, ofrecen una predisposición victimógena específica. Nos encontramos, en definitiva, ante los denominados factores de vulnerabilidad. Al respecto suele distinguirse entre factores personales y sociales. Entre los primeros, la edad del sujeto pasivo tiene un papel decisivo en un elevado número de delitos; porque la víctima es todavía muy joven o demasiado anciana para ofrecer una resistencia eficaz. Lo mismo cabe decir con el estado físico o psíquico del sujeto; la mayor o menor fortaleza incidirá en su vulnerabilidad, que puede verse notablemente incrementada por el padecimiento de ciertas enfermedades o minusvalías. También la raza –sobre todo en determinados países– proyecta sobre algunas minorías, cualificados índices de victimización. En relación con el sexo, la mujer es con frecuencia víctima de una serie de delitos cuya etiología corresponde a factores pretendidamente culturales que la facilitan, tanto en los ámbitos familiar, social o laboral. Los factores sociales que predisponen a la victimización ofrecen, también, una variada gama de posibilidades: la desahogada posición económica de un sujeto, su estilo de vida, la ubicación de su vivienda, el contacto frecuente con grupos

marginales, etcétera, pueden constituir otros tantos estímulos para los delincuentes. Todo ello al margen –por supuesto– del riesgo profesional inherente de determinados oficios o actividades; los policías, los empleados en servicios de vigilancia, los taxistas, los trabajadores en entidades bancarias, etcétera, ven personalmente multiplicada la posibilidad de convertirse en víctimas de la conducta criminal.

6. Víctimas simbólicas. Son de difícil ubicación en las clasificaciones tradicionales. En estos casos, la victimización se produce con la específica finalidad de atacar a un determinado sistema de valores, un partido político, una ideología, una comunidad religiosa o una familia a la que la víctima pertenece y de la que constituye un elemento básicamente representativo. No faltan ejemplos históricos ilustrativos de inmolaciones de esta naturaleza; los asesinatos de Martin Luther King o Aldo Moro, así como la persecución a la Iglesia católica durante la guerra civil española o la cristiada en México, suelen citarse como paradigmáticos de esta victimización simbólica.

7. Falsas víctimas. Frente a los sujetos realmente victimizados, existen otros que por diversas razones (ánimo de lucro, venganza, senilidad, autoinculpación o simplemente deseos de llamar la atención) denuncian un delito que nunca existió. Estas falsas víctimas ofrecen una doble morfología: víctima simuladora, actúa conscientemente al provocar la innecesaria puesta en marcha de la maquinaria de la justicia, con el deseo de generar un error judicial o –al menos– de alcanzar la impunidad por algún hecho delictivo propio; víctima imaginaria, erróneamente cree –por razones psicopatológicas o inmadurez psíquica– haber sido objeto de una agresión criminal.

Víctimas de violación de derechos humanos. A las tipologías presentadas por Landrove, se deben sumar aquellas víctimas de violaciones a los derechos humanos. Es decir, toda conducta mediante la cual un agente directo o indirecto del Estado vulnera, en cualquier persona y en cualquier tiempo, uno de los derechos enunciados y reconocidos por los instrumentos que conforman el derecho internacional de los derechos humanos.

La Ley General de Víctimas señala:

Artículo 4. Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.

Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Son víctimas potenciales 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 o la comisión de un delito.

Son víctimas los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.

Victimización

En un modelo de atención a víctimas de delitos y violencias, otro concepto esencial es la victimización y su clasificación, ya que permite identificar desde dónde se origina la agresión y en consecuencia el daño que genera.

En la declaración de 1985 sobre víctimas de delitos y abusos de poder, la Organización de las Naciones Unidas indica “la victimización es el proceso por el que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático”:

[...] es preciso distinguir dos dimensiones del mismo: por una parte, la consideración de los factores que intervienen en la precipitación del hecho delictivo o traumatizante; por otra parte, el impacto de tal hecho a

la víctima, eso es el modo de vivir la experiencia de victimización (Baca *et al.*, 2006: 29).

La primera dimensión permite hablar de riesgo de victimización. La segunda, de la vulnerabilidad de la víctima concreta, cuestiones conceptualmente diferenciables, pero interdependientes. De las clasificaciones o formas de victimización, la que distingue entre victimización primaria, secundaria y terciaria, tiene especial aplicación (García-Pablos de Molina, 2009: 126-127).

- a) *Victimización primaria*. Es el proceso por el que una persona sufre, de modo “directo o indirecto, daños físicos o psíquicos derivados de un hecho delictivo o acontecimiento traumático (por tanto, la victimización primaria deriva directamente del hecho traumático)” (Rubio, 2010:83). “Los daños no se limitan a los que suponen una afectación al bien jurídico protegido. Así sucede a menudo, por ejemplo, con los daños psíquicos derivados de los delitos sexuales, ajenos a la ofensa contra el bien jurídico libertad sexual, o de delitos patrimoniales como el robo en el domicilio” (Baca *et al.*, 2006: 29).

- b) *Victimización secundaria*. Constituye el conjunto de costes personales que tiene para la víctima de un hecho delictivo su intervención en el proceso penal en el que éste es objeto de enjuiciamiento. El concepto comprende los efectos traumatizantes “derivados de los interrogatorios policiales o judiciales, la exploración médico-forense o el contacto con el ofensor en el juicio oral. En un sentido extenso cabe también considerar los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación (la victimización secundaria procede de la relación posterior establecida entre la víctima y el sistema jurídico-penal)” (Rubio, 2010:83). “Así, el dolor que causa a ésta –la víctima– revivir la escena del crimen al declarar ante el juez; el sentimiento de humillación que experimenta cuando los abogados del acusado le culpabilizan argumentando que ella misma provocó con su conducta el delito (por ejemplo, agresión sexual); el impacto traumatizante que pueden causar en la víctima los interrogatorios policiales, la exploración médico-forense o el reencuentro con el agresor en el juicio oral, etcétera” (García-Pablos de Molina, 2009: 128).

- c) **Victimización terciaria.** “Es el conjunto de costes de la penalización sobre quien la soporta personalmente o sobre terceros” (Rubio, 2010: 83). “Este concepto tiene que ver con la idea de que los costes del delito sobre las personas y sobre la sociedad deben ser ponderados por los costes de la señalización del infractor para el mismo, para terceros o para la misma sociedad” (Baca *et al.*, 2006: 33).

García-Pablos de Molina lo explica de la siguiente manera:

[...] la victimización primaria deriva del delito mismo, es un efecto directo e inherente ocasionado por la conducta del infractor. La victimización secundaria procede del impacto negativo que el propio sistema legal ocasiona a la víctima como consecuencia del proceso penal, de la investigación. La victimización terciaria se produce en un momento ulterior y trae causa de la reacción de la comunidad y el modo en que la experimenta la víctima. Este fenómeno se expresa en el terrorismo cuando el delincuente, una vez excarcelado vuelve a la comunidad y es recibido por ésta con honores, como si de un héroe se tratara; mientras la víctima sufre el aislamiento y el rechazo social, hasta el punto de no poder celebrar pública y dignamente el duelo por sus feudos (2009: 128).

Estas dimensiones diferenciadoras y clasificadoras de los diversos tipos de victimización, promueven al mismo tiempo la existencia de distintos tipos de víctimas, con características comunes.

Estas dimensiones son también la base de acciones focalizadas de intervención, tratamiento y prevención de la victimización. Sin embargo, es importante considerar el rol del Estado en sus diversos niveles administrativos de gobierno en esta materia por medio del desarrollo de políticas públicas y sociales, articuladoras, generadoras de redes y cohesión social, y por supuesto integradora de los diversos actores sociales involucrados.

Componentes del modelo

Los componentes de la matriz son de diversa naturaleza. No se puede cambiar lo que no se conoce, por lo que es necesario realizar un análisis sociocultural que permita conocer con detalle las violencias, manifestaciones y sus causas.

En esta instancia, es necesario incorporar elementos de la psicología para comprender la complejidad emocional que cada caso presenta. Se deben considerar conocimientos de gestión institucional que permitan alcanzar los resultados con eficiencia y eficacia, ya que se deben considerar aspectos de dirección, administración, planeación, indicadores de resultados, entre otros.

Una etapa que debe cubrir el modelo de atención es la de procesos, entendiéndose como el conjunto de operaciones que se deben seguir para alcanzar los resultados. Estas operaciones se deben establecer atendiendo a las disposiciones establecidas en la legislación vigente, en la normatividad institucional y en las disposiciones propias de la relación entre víctimas y personal de atención. A partir de estas disposiciones normativas, técnicas y de relación entre personal de apoyo y víctima se debe conducir a la atención y reparación de las víctimas.

Por último, se deben considerar los resultados, mismos que se constatan en dos ámbitos: el institucional y de satisfacción de usuarios (las víctimas).

En este componente intervienen aspectos objetivos y subjetivos. Los primeros son aquellos que se pueden medir con mayor facilidad: número de personas atendidas, su clasificación por tipo de atención, etcétera. Los subjetivos se basan en percepciones y expectativas que pueden ser o no cubiertas, por lo que se requiere establecer indicadores que permitan evidenciar los efectos y –en el mejor de los casos, con una metodología sólida– el impacto de las intervenciones. En este punto es posible evidenciar la satisfacción de los usuarios culminado el proceso.

Un claro ejemplo de ello es la atención psicológica de usuarios. En términos objetivos y de resultados se puede determinar el número de sesiones a los cuales asistió la víctima, pero en términos subjetivos interesa conocer si esta atención fue adecuada y suficiente, ya que podría darse el caso de que las atenciones sean limitadas y los efectos de un acto de agresión no puedan ser reparados en una instancia limitada en tiempo y sesiones.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, es posible concluir que un “modelo municipal de atención a víctimas de la violencia”, debe tener claridad sobre los principales actores involucrados, las instituciones que participan del proceso, los servicios a los cuales pueden acceder las víctimas, los protocolos de atención y/o derivación existentes de las diversas instituciones parte del proceso y, finalmente, la metodología de evaluación, que puede ser de resultados (cuestiones cuantificables), de satisfacción de usuarios y, como ya se mencionó, idealmente de impacto posterior al egreso de las atenciones recibidas

Diagrama 1.
Modelo municipal de atención a víctimas de violencia

1. ACTORES	Personal de atención Víctima
2. INSTITUCIONES	DIF Instituto Municipal de las Mujeres Secretaría de Seguridad Otros servicios sociales del gobierno local
3. SERVICIOS	Orientación general (trabajo social) Asesoría jurídica Atención médica Atención psicológica Fondo de compensación
4. PROTOCOLOS	Secretaría de Salud Secretaría Social Refugio Ministerio Público Policías Otras instituciones y/o servicios públicos municipales
5. EVALUACIÓN	De resultados Satisfacción de usuarios

Es necesario explicar cada uno de los componentes del modelo. En este sentido, identificar claramente el contexto, los actores, instituciones, servicios, protocolos y su metodología de evaluación es fundamental para que los servidores públicos puedan, con base en criterios establecidos, llevar a cabo adecuadamente su tarea de atención, orientación, derivación u otro tipo de responsabilidad para con las víctimas.

Contexto. Diagnóstico de la violencia y del entorno sociocultural

Toda Unidad de Atención a Víctimas (UAV) debe tener claridad sobre la o las problemáticas que generan las violencias y de esta forma identificar el origen, las causas, manifestaciones de una realidad que debe ser transformada y que establece el nivel de desafíos a superarse a partir de la acción institucional.

Existen diversos tipos de diagnóstico según su propósito, técnicas asociadas y campo donde se realiza; ejemplo: exploratorio, institucional, de expertos, diagnóstico socio-educativo, o bien diagnóstico participativo, y cuya aplicación puede darse en el ámbito municipal o local-comunitario (ONU Hábitat, 2009: 44).

De acuerdo con los recursos humanos, técnicos y financieros, será el tipo de diagnóstico que se realice. El diagnóstico mínimamente debe proporcionar y diferenciar la violencia del delito y así observar la violencia social como el acoso, el bullying, etcétera,⁵ y aquella que deriva en crímenes e infracciones de la ley que ameritan sanciones. También el diagnóstico ayuda a tener una valoración del desempeño institucional, sobre todo en aquellas entidades que tienen que ver sanción y erradicación, pues en ellas suele manifestarse la impunidad.

⁵ Es importante considerar que, en la normatividad de algunos estados de la República, algunas de estas violencias son considerada como delito, por ejemplo, el bullying, la violencia familiar, entre otras.

Se aconseja, como parte del diagnóstico, verificar la validez y los efectos de las políticas y acciones vigentes de control y prevención de la delincuencia que aplican el municipio y los organismos gubernamentales o privados. Las respuestas represivas o preventivas pueden ser equivocadas o generar efectos no deseados.

Por otra parte, deben ser confrontadas con otras prácticas usadas en lugares distintos: por ejemplo, la prevención contra el consumo de drogas gana al ser comparada con prácticas de otras ciudades, así como identificar los recursos y energías locales sobre las cuales se construirá la política local de seguridad.

Diagrama 2.
Elementos a considerar en el proceso
de análisis de la violencia a nivel municipal



Cada Unidad de Atención a Víctimas debe de tener mínimamente identificado, en su municipio, cómo se manifiestan los tipos y frecuencias de violencia física, psicológica, sexual, patrimonial y económica.

Se hace referencia al análisis sociocultural con el fin de identificar las manifestaciones culturales de la violencia y detectar el papel y función que desempeñan instituciones como la escuela, las familias, las iglesias, las institu-

ciones sociales y laborales, los medios de comunicación para introyectar ideas y valores que naturalizan e invisibilizan la violencia en la vida cotidiana. Las ideas son creencias, principios y actitudes que adquieren su sentido en las redes simbólicas –en los juegos del lenguaje–, en las cuales están articuladas. Es en el campo de las ideas verbalizadas donde se manifiestan las verdades que orientan a la sociedad.

Por ejemplo, Timothy Beneke, en su libro *Men on Rape: What They Have to Say about Sexual Violence (Los hombres y la violación: lo que tienen que decir sobre la violencia sexual)*, señala algunas de las ideas que los violadores tienen sobre sus víctimas:

- A todas las mujeres les gusta ser violadas.
- No se puede violar a una mujer en contra de su voluntad.
- A las mujeres no hay que creerles.
- Cuando una mujer dice “no” en realidad está diciendo “sí”.
- Las mujeres tienen lágrimas de cocodrilo.
- Se lo estaba buscando.
- Las mujeres están llenas de mensajes contradictorios, esto produce frustración en los hombres.
- Las mujeres se exhiben y tienen poder sobre uno. Ellas provocan, ellas se la buscan.
- Ellas se ríen de uno y eso provoca humillación.

Estas creencias sobre las mujeres van acompañadas por otras acerca de los hombres:

- La sociedad marca cómo debe ser un hombre de verdad: debe hacer el amor muchas veces y debe ser agresivo contra las mujeres.
- Nadie va a violar a una mujer que no lo haya provocado.
- La violación es un acto de venganza contra las mujeres que envían mensajes contradictorios.
- Un hombre tiene un impulso sexual fuerte y es capaz de violar.

Diagrama 3. Esquema básico de análisis de la violencia y el delito

Datos generales del municipio

- Población, empleo, economía, pobreza y vulnerabilidad.

Caracterización general de la delincuencia en el municipio

- Tasa de denuncias, de homicidios, formas de victimización; comparación de los datos del país, del estado y de otros municipios.

Los tipos de victimización y su prevención

- Violencia contra las personas en el espacio público.
- Tipología, evolución, localización, tipo de víctimas (sectores sociales, geográficos, grupo de edad).
- Programas de prevención y su evaluación, si existe, y su percepción de eficiencia en la población.
- Percepción de la eficiencia y rapidez de las intervenciones policiales.
- Programas y actores de la prevención, su evaluación, si existe y percepción de la eficiencia.
- Las violencias intrafamiliares.
- Las violencias escolares.
- Los establecimientos más afectados.
- Programas para enfrentar esta violencia y su evaluación.

Delincuencia y conductas de riesgo juveniles

- Extensión y tipos de delincuencia juvenil.
- Las conductas de riesgo.
- Los jóvenes en situación de riesgo: pandillas, desertores escolares, niños en situación de calle, jóvenes aliados al narcotráfico, etcétera.
- Instituciones y programas de prevención y evaluación y/o percepción de su eficacia.

Problemas ligados al narcotráfico y consumo de drogas

- Narcotráfico; localización y tipo de manifestaciones; relación de violencia ligado a este tráfico; sistema de reproducción del tráfico; evaluación.
- Programas de control y prevención; evaluación y percepción de su eficacia.
- Microtráfico, su extensión, características y eventual relación a la violencia; modalidades de prevención, evaluación y percepción de su eficiencia.
- Extensión del consumo de drogas (edad, barrios, género).
- Programas e instituciones de prevención, centros de rehabilitación y evaluación de su capacidad de acogida y resultados.

La reinserción de ex convictos

- Modalidades y evaluación.
- Programas de desintoxicación de adicciones.
- Acompañamiento psicológico.
- Capacitación para el empleo.

Temor

- Percepción del temor; qué temen la población y los diversos sectores; confianza y desconfianza en los agentes de seguridad.

Mapa de actores de la prevención

- Las modalidades de coproducción de seguridad en el municipio y con agentes externos; las coaliciones y su solidez; orientaciones para mejoramiento.

Contexto sociocultural

- Ámbitos y/o espacios públicos donde se manifiestan visiones del mundo patriarcales, machistas, misóginas, dominantes.

El proceso de aprendizaje del diagnóstico

- Los consejos logrados y las divergencias que quedan; las profundizaciones necesarias.

Síntesis de las recomendaciones

Fuente: ONU Hábitat / UAH (2009: 67).

Diagrama 4. Fuentes de información / metodología

Delitos	<ul style="list-style-type: none">• Denuncia de la población.• Encuestas de victimización.• Auto reporte.
Temor o inseguridad	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas de percepción.• Estudios cualitativos.
Factores de riesgo	<ul style="list-style-type: none">• Enfoque epidemiológico estadísticos, técnicas cuantitativas, cualitativas o mixtas.
Victimarios	<ul style="list-style-type: none">• Estadísticas de detenidos.• Estudios en población en reclusión.• Auto reporte.
Efectos en la sociedad	<ul style="list-style-type: none">• Estudios cualitativos, cuantitativos o mixtos para medir el impacto de las intervenciones, indicadores de gestión, relación con la comunidad, etcétera.
Programas y acción de las instituciones	<ul style="list-style-type: none">• Estudios o evaluaciones para medir el impacto de las intervenciones, indicadores de gestión, relación con la comunidad, etcétera.
Recursos en la comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Diagnósticos participativos.• Elaboración de historias locales.• Mapa de actores.

Fuente: ONU Hábitat / UAH (2009: 53).

Actores

En las condiciones sociales, de violencia y crimen que experimenta México, y considerando –en algunos casos– la actual precariedad institucional de las unidades de atención a víctimas de la mayoría de los municipios, la columna vertebral del Modelo de Atención a Víctimas (MAV) se encuentra en identificar claramente a los actores en un contexto humanizador. Es decir, como actores que, por el solo hecho de involucrarse en el proceso, asumen un desgaste y consecuencias psíquicas y emocionales importantes.

En consecuencia, cuando se habla de un modelo integral de atención, no sólo se espera tener consideraciones con aquellas personas que han sido receptoras de acciones u omisiones agresivas y que como consecuencia han sufrido un daño de diversa índole, sino también de aquellos profesionales y personal de los servicios públicos involucrados diariamente en la atención de estas personas.

¿Cuál es el desgaste al que se exponen los servidores públicos? Principalmente el emocional. Trabajar cotidianamente asistiendo u orientando a víctimas de violencia genera diversos efectos en cuanto a los casos que deben abordar diariamente. No es fácil observar constantemente el sufrimiento de otros semejantes, por lo que pueden existir diversos efectos que se deben abordar oportunamente para no generar afectaciones a la salud mental y emocional de quienes atienden a las víctimas.

Ahora bien, es importante aclarar quiénes son los actores en cuanto a las definiciones y/o clasificaciones basadas en la normativa vigente:

La víctima. La definición de víctima se puede encontrar en el artículo 4, capítulo II, de la Ley General de Víctimas:

Se denominarán víctimas directas aquellas personas que directamente hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

La definición se extiende a las personas relacionadas directamente con la víctima: “Los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y toda persona que de alguna forma sufra daño o peligro en su esfera de derechos por auxiliar a una víctima”.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) propone una definición con más precisión acerca del victimario, sobre todo cuando la violencia muchas veces proviene de su entorno inmediato:

[...] se podrá considerar VD [víctima directa], además, 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 (2010: 11).

El personal de atención. El personal de apoyo municipal debe estar conformado por lo que usualmente se denomina una dupla psicosocial, es decir, un profesional del área de la psicología y uno del área social (trabajador o asistente social). El rol de esta dupla es entregar la atención de acogida, que permita identificar y tipificar el tipo de agresión recibida por la víctima y desde el primer diagnóstico implementar las derivaciones y protocolos correspondientes, ya sea canalizaciones a centros médicos u orientación jurídica, entre otros.

De ahí la importancia de una atención con enfoque psicosocial desde el primer contacto con la víctima. Es sabido que muchas víctimas no denuncian los delitos y/o agresiones por temor, desinformación, desconfianza y un sinnúmero de justificaciones.

Por ello, la dupla psicosocial identificará las necesidades de la víctima y podrá no sólo derivarla sino integrarla y hacerla partícipe de los servicios sociales existentes para su completa integración (esto último implica que el gobierno debe procurar generar una red de apoyo a aquellas víctimas que sufren agresiones principalmente al interior del núcleo familiar, integrándolas al sistema escolar, de salud, laboral u otro que considere un factor de protección para disminuir y erradicar la recepción de violencias).

El personal de apoyo debe tener capacidad profesional, de trabajo en equipo, conocimiento especializado y capacidad y habilidades para tratar con dignidad, calidez y seriedad a los usuarios. Para desarrollar su trabajo la UAV debe asegurar: contar con certeza laboral y un salario digno de sus funcionarios; con un protocolo de autocuidado; con instalaciones suficientes y apropiadas para generar atenciones; con medios suficientes para generar las derivaciones, y con personal comprometido y especialmente capacitado.

En todo el proceso de atención una pieza clave es el asesor jurídico de la víctima; su papel es hacerle conocer a ésta sus derechos dentro del proceso judicial, asimismo los detalles del proceso y/o las ventajas de tramitar su asunto mediante procesos de solución de conflictos y controversias y representarla en las audiencias o en los acuerdos reparatorios, con la finalidad de lograr la reparación del daño.

Instituciones

Si bien las instituciones que participan de la red que se hace cargo en diversas etapas del abordaje de las víctimas –como las policías, los centros de salud, ministerios, departamentos o unidades de los diversos niveles de gobierno, etcétera– tienen un rol esencial, la coordinación, los flujos de información y la interrelación entre éstos es lo que permite brindar una atención de calidad a los usuarios.

Ahora bien, en cuanto a las instituciones, este modelo tiene como eje central presentar las herramientas mínimas para implementar unidades de atención a víctimas en los gobiernos locales, su conformación y buen funcionamiento.

Una institución es una entidad creada para dar respuesta a una demanda o desempeñar una labor sociocultural, política, económica, etcétera. La institución estará en mejores condiciones de dar una respuesta para el fin que fue creada, en la medida que tenga clara su misión, visión, fines, principio, objetivos, metas y manuales de procedimiento, así como indicadores de evaluación que permitan medir el logro de los objetivos o fines que justifican su creación. Contar con los anteriores componentes de manera consciente proporciona

una racionalidad que permite conducir la gestión de la institución cuidando que actúe con eficiencia y eficacia.

Los aspectos que deben estar presentes en toda institución son:

Misión. La definición de la misión se hace más fácil si se tiene claro el diagnóstico de la violencia social que refleja la magnitud de la problemática que espera abordar, ya que a partir de ella se debe definir el sentido último o razón de ser de la institución.

Visión. La visión de la institución muestra lo que se “quiere ser”, “el impacto que se desea obtener” y el posicionamiento que se quiere alcanzar en el corto, mediano y largo plazo.⁶

Principios. Las instituciones se deben regir por principios o referencias que guían el comportamiento de los miembros que la integran. En diversas leyes internacionales y nacionales, en el establecimiento de Normas Oficiales Mexicanas y en la definición de diversos modelos como Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) se establecen principios y enfoques que deben prevalecer en las unidades de atención a víctimas.

En este sentido, los principales ejes sobre los cuales se deben fundamentar las actuaciones institucionales de una unidad de atención a víctimas son los siguientes:

Derechos humanos. El Estado debe garantizar la protección de las víctimas, por lo que debe contar con los recursos humanos, financieros, técnicos y de conocimiento, en todos sus niveles, para cubrir las necesidades o demandas de las víctimas; y para evitar que funcionarios públicos cometan acciones u omisiones que pueden ser calificadas como victimización secundaria.

⁶ Misión y visión deben redactarse de manera clara, concisa y ser entendidos e interiorizados por los miembros de las unidades de atención a víctimas y las dependencias municipales.

Perspectiva de género. En la visión, proyección de la planeación, criterios de acción e indicadores de evaluación, se deben establecer mecanismos que promuevan la equidad y eliminen los estereotipos y las relaciones que excluyen y discriminan por motivo de género. En este apartado es fundamental explicitar que cuando se habla de perspectiva de género no se alude de forma exclusiva a la mujer, ya que existen instancias en las que el género masculino sufre daños de consideración, para ello sólo basta mirar las cifras de violaciones o abusos sexuales al interior de las prisiones masculinas en América Latina y Estados Unidos.

Integralidad. Debido a que la violencia es un fenómeno multicausal y multifactorial, la asistencia, ayuda, protección, atención y reparación integral a las víctimas deberán realizarse de manera armónica, eficaz y eficiente entre las diversas instancias gubernamentales. Un ejemplo de ello es la atención ante violencias físicas, las cuales poseen diversas formas de abordaje que usualmente se limitan a una atención médica, dejando de lado –en ocasiones– la atención a los efectos psicológicos e incluso económicos que derivan de la misma.

Intersectorialidad. Este principio es complementario del anterior y está en consonancia con el enfoque de seguridad ciudadana; establece la necesidad de definir mecanismos de cooperación entre el sector público, privado y la sociedad civil, con el fin de establecer acciones que se orienten a erradicar los factores detonadores de la violencia social.

Participación ciudadana. Es necesario generar procesos de sensibilización que permitan la conformación de redes comunitarias de apoyo y evitar así procesos de victimización terciaria que muchas veces se convierten en intimidación social para las víctimas.

Transparencia y rendición de cuentas. En las circunstancias actuales, la transparencia y rendición de cuentas es un valor importante en la gestión de la administración pública para garantizar que los recursos sean utilizados de manera correcta. La información sobre el desempeño y los resultados de los centros o unidades de atención a víctimas deben ser de fácil acceso, siempre que esto

no vulnere los derechos de privacidad de las víctimas o las garantías para su protección.

Construcción de ciudadanía. Cuando la víctima se presenta a reclamar la asistencia, protección y apoyo como un derecho, debe comprender que también existen responsabilidades cívicas, entre las cuales está modificar comunitariamente las condiciones que permiten o generan la violencia. Por ejemplo, la experiencia ha demostrado que una mujer que ha sido víctima de violencia de género y ha logrado superar el espiral de victimización, logra mayor empatía y, en consecuencia, efectos significativos en los procesos de asistencia a otras mujeres con victimización similar. De esta forma se convierten en aliados importantes y comunitarios en los procesos de abordaje victimal.

Servicios

Los servicios de la unidad de atención a víctimas se han explicitado en cuanto a la necesidad de contar con una dupla psicosocial. Esto sin perjuicio de que el trabajo en red con las múltiples instancias públicas involucradas, dará derecho a la víctima a acceder a protección, orientación jurídica, compensación económica (en el caso que corresponda) y otros beneficios contemplados en la legislación.

No obstante, existen ciertas características que deben tener los servicios ofrecidos y que se desprenden de la Ley General de Víctimas y del Modelo de Atención a Víctimas de la CEAV, donde se establecen algunos principios ligados a la atención a víctimas y que toda UAV de cualquier municipio debe integrar:

- Trato preferente. Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de garantizar el trato digno y preferente a las víctimas.
- Gratuidad. Todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos serán gratuitos para la víctima.

- **Dignidad.** La dignidad humana es un valor, principio y derecho fundamental base y condición de todos los demás. Implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del Estado o de los particulares.
- **Buena fe.** Las autoridades presumirán la buena fe de las víctimas. Los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.
- **No criminalización.** Las autoridades no deberán agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie.
- **Debida diligencia.** El Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de esta Ley, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho.
- **Enfoque diferencial y especializado.** En los servicios que se presten se debe considerar la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros; en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.
- **Igualdad y no discriminación.** En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos que se realicen, las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda

garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial.

- **Máxima protección.** Toda autoridad de los órdenes de gobierno debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos.
- **Victimización secundaria.** Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos.
- **Mínimo existencial.** Constituye una garantía fundada en la dignidad humana como presupuesto del Estado democrático y consiste en la obligación éste de proporcionar a la víctima y a su núcleo familiar un lugar en el que se les preste la atención adecuada para que superen su condición y se asegure su subsistencia con la debida dignidad que debe ser reconocida a las personas en cada momento de su existencia.

Protocolos

Los protocolos parecen algo complejo de entender. Son simplemente los pasos a seguir ante situaciones determinadas, lo cual permite mantener orden e identificar responsabilidades. En este sentido, las UAV deben contar con protocolos que identifiquen claramente al profesional responsable de recepcionar a una víctima, atenderla, asistirle o derivarla dependiendo el tipo de caso; llevar un monitoreo de su situación hasta el cierre de su caso, evaluar los resultados e impacto y generar un cierre formal posterior al seguimiento e inserción en la red de servicios públicos.

De esta forma, por ejemplo, el municipio de Nezahualcóyotl desarrolló un protocolo general de atención a mujeres en situación de víctimas del delito o de violaciones a derechos humanos, en donde se describe claramente que una vez recepcionada una atención, ésta debe ser diagnosticada y canalizada con

base en el diagnóstico, para proceder a la entrega de atención correspondiente. Posteriormente se aborda el acceso a la justicia y la integración por medio el proyecto de vida, asumiendo una recuperación integral, y en una etapa de seguimiento se realiza la evaluación de la atención.

No obstante, este tipo de protocolo no es suficiente. Se deben considerar los diversos casos y generar los procedimientos para cada uno, identificando claramente los pasos y los responsables de éstos. La atención a víctimas no es un proceso que puede quedar en tierra de nadie. Debe existir siempre un responsable para cada una de las funciones.

De esta forma, los procedimientos no podrán ser al arbitrio de los funcionarios, sino que deberán ceñirse a lo establecido en los protocolos.

Ahora bien, los protocolos son pasos a seguir que permiten agilizar y facilitar el trabajo, sin olvidar ninguno debido a las complejidades o necesidades de las víctimas. Sin embargo, cuando se detectan problemas o formas más eficientes de realizar el trabajo, es necesario modificarlos. Es decir, mientras los protocolos se mantengan vigentes deben ser respetados y asumidos, pero es también necesario revisarlos cotidianamente para mejorarlos. Ya que una reestructuración de personal, mayor o menor infraestructura y múltiples factores asociados pueden influir y hacer que los pasos a seguir sean revisados y modificados.

Diagrama 5. Protocolo general de atención de víctimas

A. ATENCIÓN	
1. RESPUESTA INMEDIATA	Atención telefónica Atención institucional
2. DIAGNÓSTICO Y CANALIZACIÓN	Entrevista inicial Valoración del riesgo
3. ATENCIÓN INTEGRAL	Atención médica Atención psicológica Asesoría legal
4. ACCESO A LA JUSTICIA	
5. EMPODERAMIENTO	Recuperación integral Proyecto de vida

B. SEGUIMIENTO	
1. TRABAJO SOCIAL / SEGUIMIENTO A VÍCTIMAS	
2. EVALUACIÓN DE ATENCIÓN	

Fuente: Dirección General de Seguridad Ciudadana, Nezahualcóyotl, Edomex.

Evaluación

En diversas ocasiones se habla no sólo de evaluación, sino también de monitoreo; en particular, en este modelo se ha mencionado el seguimiento. Por ello, es necesario explicitar cada uno de estos conceptos e identificar los tipos de evaluación que debemos considerar para conocer el trabajo realizado por la UAV y el efecto real de las intervenciones en los usuarios.

Monitoreo

Es el seguimiento sistemático y periódico de la ejecución de una actividad. Busca determinar el grado de coincidencia con lo programado, con el fin de detectar oportunamente deficiencias, obstáculos y necesidades de ajuste de la ejecución (UNICEF, 1991). Consiste en un análisis y recopilación sistemática de información a medida que avanza una atención.

El diseño de un sistema de monitoreo debe adoptar una perspectiva formativa, es decir, facilitar los espacios de aprendizaje y superación de las dificultades, así como la corrección de los mecanismos para una óptima asistencia a la víctima.

Acorde con lo anterior, las unidades municipales de atención a víctimas deben preparar un plan de monitoreo para las víctimas que ingresan desde su dependencia, aunque éstas sean derivadas a otras instancias, en función del plan de programado (que involucra los distintos tipos de atención). Para el diseño del monitoreo es importante señalar cómo, quién y con qué frecuencia serán monitoreadas las actividades del proceso de atención, lo cual, si es necesario, se puede estipular en una carta Gantt u otro instrumento similar (ONU-Habitat/UAH, 2009: 106).

En este sentido, el monitoreo permitiría, desde la UAV, conocer el avance de los procesos de atención, y en caso de dejar de recibirlos poder subsanar la situación dependiendo los motivos. En la misma línea, es posible señalar que –en todo proceso de atención– resulta pertinente evaluar el diseño interno, es decir, verificar la coherencia entre el contexto de victimización, los objetivos de la atención o asistencia y la coherencia del abordaje en su conjunto.

Se debe contar con un mecanismo de revisión interna que entregue claridad a la unidad ejecutora sobre lo que debe hacer, para qué lo hace y cómo puede ir midiendo su avance. Esta evaluación debe realizarse una vez identificado el tipo de victimización y basada en los protocolos de atención correspondientes. Dejar pasar mucho tiempo no es recomendable puesto que cada vez será más difícil reajustar la estrategia de atención sin arriesgar implicancias para la víctima.

No se trata todavía de evaluar los resultados e impacto que tienen las actividades, sino determinar cómo funciona el proceso y cómo se adaptan y coordinan los distintos actores e instituciones. Se trata de identificar si hay problemas como falta de comunicación, errores de coordinación entre los equipos de trabajo, mala distribución de los recursos, etcétera.

Evaluación de resultados

Consiste en la evaluación de los efectos de los productos inmediatos del proyecto. Éstos se concretan en el número de actividades realizadas, la calidad de las mismas, la recepción obtenida, la satisfacción y valoración tanto de los ejecutores como de los beneficiarios respecto del trabajo realizado y cumplimiento de los objetivos (ONU-Habitat/UAH, 2009: 109).

En definitiva, corresponde a las metas fijadas en el inicio de la intervención y las actividades realizadas para llevarlas a cabo. Este tipo de evaluación no considera el proceso o el impacto que la acción pueda tener en la población objetivo, sino que se limita exclusivamente a la medición de concreción de metas y objetivos iniciales. Su realización es una vez terminada la intervención.

En este sentido, es necesario conocer el listado de indicadores que se deberán revisar después de una intervención. En el caso de asistencia jurídica, por ejemplo, se deberá verificar si la persona fue derivada, si logró explicar su situación a un profesional, si la situación requiere de orientación jurídica y formalización; en caso de ser afirmativo generar un acompañamiento y asesoría legal, llevar el caso judicial si corresponde, esperar la sentencia del tribunal, verificar si es preciso apelar y –de ser así– acompañar la apelación y asumir la sentencia.

Es decir, la evaluación no consiste exclusivamente en saber si la víctima tuvo una cita con un abogado, sino que efectivamente se evalúe el resultado de cada paso del proceso que se debe acompañar. Si en la evaluación de resultados se pretende considerar como resultado el encuentro entre un profesional que otorga un par de minutos para indicar que la situación no puede ser acogida por falta de personal en las instancias pertinentes, estaremos ante situaciones de vulneración de derecho, de mediocridad profesional, pero sobre todo de victimización secundaria.

Evaluación de impacto

Consiste en la evaluación de los efectos deseados e indeseados (no previstos) a mediano y a largo plazo, y persigue verificar si los cambios que el abordaje de la víctima ha generado, conciben con los objetivos del mismo, permitiendo conocer si estos efectos son atribuibles a la intervención. Permite, además, observar consecuencias no previstas en los beneficiarios y determinar los logros obtenidos en el desarrollo de la estrategia y de sus programas, así como facilitar un aprendizaje respecto de la intervención para reorientar procesos y perfeccionar el diseño de la estrategia (ONU-Habitat/UAH, 2009:109).

La razón por la cual esta evaluación es realizada en un mediano y largo plazo posterior a la intervención, es principalmente para observar la sustentabilidad. Es decir, muchas acciones pueden generar un impacto positivo y/o negativo en la población objetivo, pero es relevante conocer en primer lugar cuál es este impacto y, en segundo lugar, si este impacto es sustentable en el tiempo o ha sido un impacto pasajero.

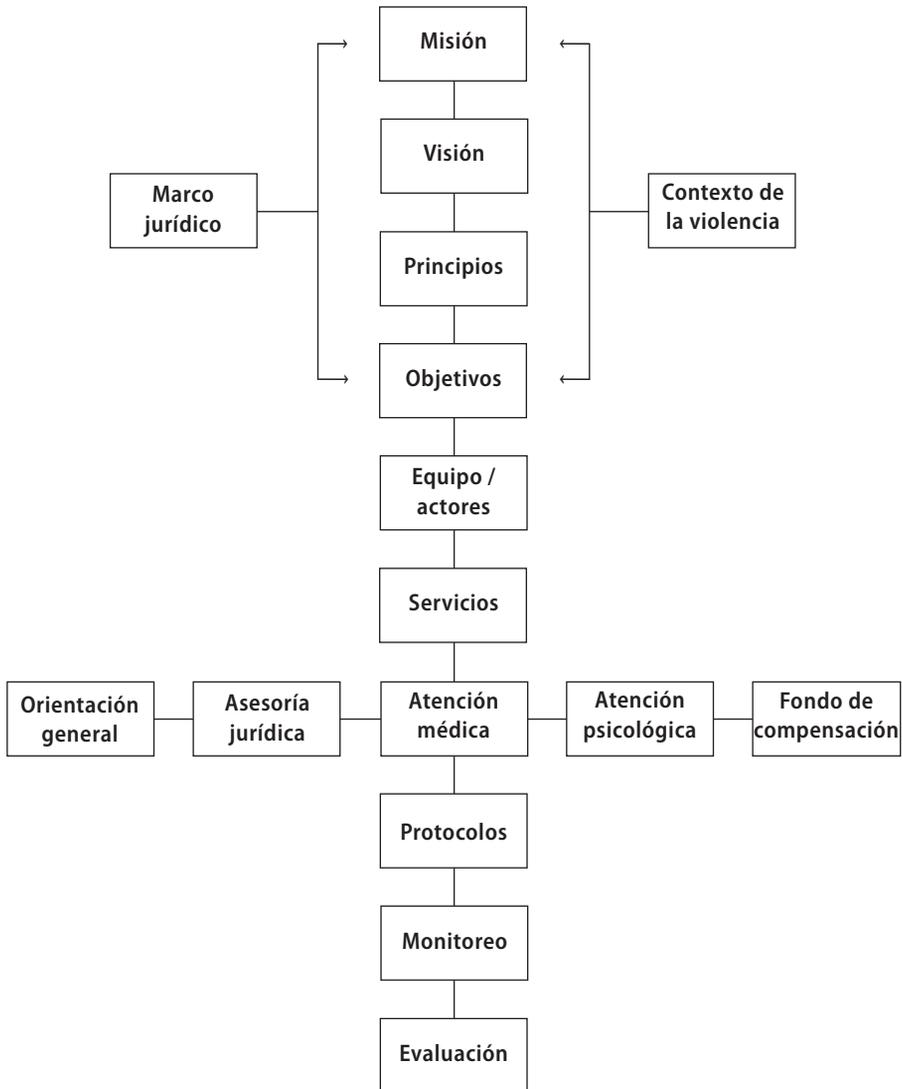
Por ejemplo, en el caso de la asistencia psicológica, es necesario evaluar desde los resultados el número de sesiones y otros elementos que determinen un egreso del proceso de asistencia. Este egreso asume que la persona ha superado todos los efectos nocivos generados por la recepción de la agresión, uno de ellos podría ser el temor de salir a la vía pública y dirigirse a su lugar de trabajo. La víctima luego de sesiones psicológica puede superar el trauma. Sin embargo, el impacto real es que en un tiempo no menos a 12 meses se pueda evaluar si ese impacto se mantiene.

Si la víctima vuelve a tener temores incontrolables para reconstituir su rutina cotidiana, el impacto habrá sido momentáneo, lo que indica que deberá ser asistida nuevamente desde el ámbito psicológico. Por el contrario, si el impacto se mantiene, será un efecto duradero y no requerirá de mayor observación.

Seguimiento

Para realizar una evaluación de impacto, es necesario tener registros que permitan dar seguimiento a los usuarios atendidos y/o derivados de las UAV. Por ello, es fundamental mantener registros de información y antecedentes. El seguimiento refiere no sólo a la víctima, sino también a su entorno. En este contexto es posible observar los factores de riesgo y protección que les rodean y las características socioespaciales, económicas, culturales y familiares en las que se desenvuelve. Además, permite metodologías regulares de acercamiento por tiempo limitado e insertar a la persona a la red de asistencia social del municipio, dotándole de herramientas para su desarrollo personal, laboral, etcétera.

Diagrama 6. Esquema general de la unidad de atención



El modelo presupone que la Unidad de Atención a Víctimas debe partir de la realidad de violencia identificada en el diagnóstico municipal. Esto se puede lograr si se determinan la misión, visión, principios y objetivos institucionales a partir del marco jurídico normativo, así como del análisis del contexto de violencia que estable los factores detonadores y las manifestaciones de violencia y el delito. De esta manera se pueden establecer el horizonte, alcances y resultados concretos de la unidad de atención.

Reflexiones finales

El Modelo de Atención a Víctimas de Violencia pone en el centro a la víctima y al personal que la atiende; considera este binomio en una relación que permite garantizar la recuperación traumática de las personas que han sufrido la violencia; una segunda consideración es que el modelo parte del principio de adaptabilidad a las condiciones sociales y culturales de cada municipio, y así responder con imaginación a los retos que presupone afrontar las consecuencias de la violencia social y de género.

Los obstáculos institucionales que dificultan la atención oportuna a las víctimas se encuentran, en primer lugar, en el contexto de corrupción e impunidad que prevalece en la mayoría de los municipios, permitiendo que personal poco competente se mantenga en sus cargos sin interés en profesionalizar su trabajo; en el cambio de gobierno trianual que lleva al despido o rotación del personal, truncando la atención e incluso desvinculando a profesionales o servidores públicos capacitados y comprometidos, y; en los recursos financieros insuficientes para garantizar la condición de trabajo de los equipos profesionales, los espacios de atención y medidas de mitigación del daño.

Por lo anterior, se debe impulsar la certificación del personal que atiende a víctimas y garantizar su sostenibilidad en el tiempo, evitando que con el cambio de gobierno se ponga en riesgo la continuidad de los procesos. Esta certificación permite mantener el tratamiento y apoyo a las víctimas, pero sobre todo, ayuda a que se establezca un servicio profesional de carrera municipal orientado a mejorar la calidad de vida de los habitantes (indistintamente de los gobiernos de turno y sobreponiendo el profesionalismo y competencias técnicas del personal de atención).

La certificación de los equipos municipales de cada estado puede ser otorgada por un conjunto de universidades estatales en coordinación con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y validada cada dos años; lo que permitirá una actualización constante de metodologías y técnicas de atención a los usuarios.

Referencias

ADN Político (2018). <<https://adnpolitico.com/mexico/2018/04/26/a-7-meses-de-que-termine-el-sexenio-de-pena-rebasa-al-de-calderon-en-homicidios>>. Fecha de consulta: 27 de abril de 2018.

Arellano Gault, David (2004). *Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. México: Fondo de Cultura Económica.

Baca Baldomero, Enrique; Echeburúa Odriozola, Enrique, Tamarit Sumalla, Josep M^a (coords.) (2006), *Manual de victimología*. Tirant lo Blanch, Valencia, España.

Cabrera, Milagros y Sergio García (comps.) (2010). *Orígenes de la violencia en México*. Foro Interdisciplinario. México: Conavim/Incide Social.

Cifuentes, María Fernanda (2006). *Experiencia internacional en sistemas de tratamiento y apoyo a víctimas de delitos*. Santiago de Chile: Universidad de Ciencia e Información/Fundación Paz Ciudadana.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2010). Programa de Atención a Víctimas del Delito [http://www.cndh.org.mx/Victimas_Del_Delito].

Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (1917). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *Diario Oficial de la Federación*, 5 de febrero de 1917 (última reforma DOF 15 de septiembre de 2017).

Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (2013). *Ley General de Víctimas*. México: Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos/ Instituto Nacional de Ciencias Penales.

Galaviz Armenta, Tania (2012). “Províctima... ¿una paradoja? Análisis sistémico de la Procuraduría Social de Atención a Víctimas”, *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 74, núm. 4. México: Instituto de Investigaciones Sociales-UNAM.

García-Pablos de Molina, Antonio (2009). *Tratado. Criminología*, 4ª edición actualizada, corregida y aumentada. Valencia, España: Tirant lo Blanch.

Guajardo García, Carlos (2015). *Aspectos victimológicos en la política de seguridad en Chile: apreciaciones diagnósticas de su incorporación*. Alemania: Ed. Publicia.

_____ (2015). “Una reflexión ética del abordaje social y judicial de la víctima”, en A. Hernández-Baqueiro y A. Suárez (coords.), *Perspectivas éticas de la seguridad ciudadana en Chile y México*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Herrera Moreno, Myriam (2006). *La hora de la Víctima: compendio de victimología*. Publicaciones del Instituto de Criminología de la Universidad Complutense de Madrid. EDERSA Editoriales de Derecho Reunidas. España.

Inegi (2017). <http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2017/envi-pe/envipe2017_09.pdf>. Fecha de consulta: 26 de abril de 2018.

Landrove Díaz, Gerardo (1998). *La moderna Victimología*. Valencia, España: Editorial Tirant lo Blanch.

ONU Habitat / UAH (2009). *Guía para la Prevención Local: hacia políticas de Cohesión Social y Seguridad Ciudadana*. Santiago de Chile.

Organización de Naciones Unidas (1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder*. Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre. New York, Estados Unidos.

Reporte Índigo (2018). <<https://www.reporteindigo.com/reportes/jovenes-la-gran-tragedia-nacional-blanco-delincuencia-homicidios-desapariciones-deficiencias-justicia/>>. Fecha de consulta: 25 de abril de 2018.

Rubio Lara, Pedro (coord.) (2010). *Victimología forense y derecho penal*. España: Tirant lo Blanch / Ediciones de la Universidad de Murcia.

Ruiz, Juan Carlos y Franz Vanderschueren (s/f). “Base Conceptual de la Seguridad”, en Arnaudo, Roberto y Laura Martin (coords.), *Consolidación de los gobiernos locales en seguridad ciudadana: formación y prácticas*. Unión Europea –Programa Urbal.

Salmini, Rossella (2009). “La prevención: estrategias, modelos y definiciones en el contexto europeo”, *Urvio. Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, núm. 6. Quito.

Schutter, Anton (1983). *Investigación participativa: una opción metodológica para la educación de adultos*. Pátzcuaro, Michoacán. México: Centro Regional de Educación de Adultos y Alfabetización Funcional para América Latina (CREFAL).

Timothy Beneke (1982). *Men on Rape: What They Have to Say about Sexual Violence*. Estados Unidos: Publisher, St. Martin’s Press.

