# LA ESTRATEGIA NACIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO EN MEXICO

Prof. Dra. María de la Luz Lima Malvido\* México

#### I. Los retos actuales en la atención a víctimas del delito

Las ambigüedades humanas no son nuevas; los binomios lícito-ilícito, bienmal, víctima-victimario, social-asocial, son primigenios. Algunos individuos optan por comportarse de acuerdo con las normas sociales, otros optan por transgredirlas, y otros más optan por un camino más allá: la protección de las víctimas.

En esa labor, se han realizado diversas acciones específicas en el ámbito nacional mexicano. Pero en esta era de internet y globalización, de colonizaciones planetarias y experimentos genéticos, el crimen es una amenaza mundial mayor y el número de sus víctimas es incalculable, por lo que es urgente acentuar los esfuerzos províctimas.

Los negocios ilícitos transnacionales —como la trata y el tráfico de personas—se han convertido en las fuentes de riqueza favoritas de los grupos organizados, pues las ganancias económicas son más grandes que las obtenidas mediante delitos tradicionales.

Ante esta situación, la cuestión victimológica se vuelve más compleja. Debido al fuerte aumento de los delitos menos tradicionales, se generan nuevos tipos de víctimas. Crímenes como la estafa en gran escala de los consumidores, la contaminación del medio ambiente, la cibercriminalidad, el tráfico de personas, victimizan a grandes masas de personas, que a pesar de su cantidad no tienen fuerza legal para defenderse de criminales oportunistas que abusan de toda situación de vulnerabilidad.

Pues bien, las nuevas formas de delincuencia internacional producen un nuevo tipo de víctimas. Víctimas que quizá se encuentren en su país o lejos de

Subprocuradora de Coordinación General y Desarrollo de la Procuraduría General de la República;
 México, Vicepresidenta de la World Society of Victimology.

éste; sin la compañía de alguna persona de confianza o entre un grupo de gente

manipulada. Son, finalmente, personas que por ignorancia o por que se abusa de

... las nuevas formas de delincuencia internacional producen un nuevo tipo de víctimas.

sus condiciones económicas o sociales, son utilizadas como consumidores en los mercados ilegales o incluso como la misma mercancía ilícita.<sup>1</sup>

En algunos crímenes mal llamados "delitos sin víctimas", las víctimas sí existen, pero no hay criterios homólogos para reconocerlas y defenderlas, como en el caso del tráfico con fines de explotación sexual o de trabajo forzoso. Se requiere entonces establecer un criterio internacional uniforme capaz de dar respuesta a este fenómeno que trasciende fronteras.

No podemos seguir permitiendo que las víctimas del delito queden retenidas en países extranjeros, frustradas por problemas de idioma, diferencias culturales u otros obstáculos que les impidan ejercer sus derechos, mucho menos por falta de acciones jurídicas u operativas por parte de los países.

Por todo lo anterior, "uno de los principales retos de la política victimológica es enfrentar nuevas modalidades de la delincuencia agravada, así como el incremento de la movilidad geográfica, tanto virtual como real de la misma". Pero el reto debe ser asumido no sólo entre los académicos y las autoridades gubernamentales –nacionales y extranjeras–, sino también entre la ciudadanía preocupada por la expansión de la delincuencia organizada y sus consecuentes víctimas.

Aunado a lo anterior, el problema de la victimización secundaria, también requiere alternativas de solución. Según un estudio internacional sobre victimización, más de la mitad de las víctimas del delito, de todo el mundo, están descontentas por la forma en que la policía se ocupa de sus quejas<sup>3</sup>. En muchos casos la víctima queda gravemente traumatizada, como resultado de la "victimización secundaria".

De ahí la urgencia de implementar programas y modelos de atención a la víctima, que:

I Lima, Malvido María de la Luz, Las Víctimas en la Delincuencia Organizada. Trata y Tráfico Ilícito de Personas, México, 2002. (Sin publicación).

<sup>2</sup> Labor del Centro para la Prevención del Delito, Informe Ejecutivo. E/CN.15/2001/2, original en inglés.

<sup>3</sup> Graeme R. Newman (ed), Global Report on Crime and Justice (New York / Oxford University, Press 1999) citado en Delincuentes y víctimas: corresponsabilidad y equidad en el proceso de justicia penal, documento de trabajo. Décimo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente. Viena, 10 al 17 de abril de 2000.

- brinden apoyo a las víctimas del delito, de manera eficaz,
- respeten los Derechos Humanos de todos los involucrados en el ilícito, y
- coadyuven en la procuración de justicia.

Todo ello redundará por supuesto no sólo en la protección de las víctimas, sino en la observancia del Estado de Derecho y en la armonía mundial.

Para lograrlo, no bastan las acciones de orden regional o nacional. Se requiere intercambiar experiencias y analizar las propuestas por país o por continente, e integrarlas de manera equilibrada, creando programas realistas y exitosos a favor de las víctimas.

Bajo este contexto, en México se ha admitido, en general, que los procesos de justicia penal no solamente tienen que ser equitativos para los demandantes y los delincuentes, sino también para las víctimas del delito. Un hito en el desarrollo de este nuevo concepto fue la adhesión a la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder 1, emanada del Séptimo Congreso de las Naciones Unidas de Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente celebrado en Milán, Italia en 1985.

La Declaración se abrió camino en los foros mexicanos gracias a la iniciativa de investigadores y académicos convencidos de que el dolor de las víctimas alcanza dimensiones más complejas de las que aparecen a simple vista.

Posteriormente, ante la creación del Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder <sup>5</sup>, también de la ONU, las autoridades mexicanas intensificaron las acciones a favor de las víctimas del delito, acciones que se exponen a detalle en el siguiente apartado.

<sup>4</sup> Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, Resolución 40/34 del Séptimo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, Milán, Italia, 1985.

<sup>5</sup> El Consejo Económico y Social de la ONU, en 1990, reconoció la necesidad de realizar esfuerzos continuados para dar efecto a la Declaración de 1985 y adaptarla a las diversas necesidades y circunstancias de los diferentes países. Aceptando que la Declaración no era suficiente -pues no era vinculante ni coercitiva, porque no tiene la categoría de Convención o de Tratado- consideró prioritario delinear cómo realizar el trabajo, y creó entonces el Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas dei Delito y del Abuso de Poder. Se trata de un proyecto modelo para el establecimiento de servicios a víctimas, en un contexto de desarrollo sostenido. Es propiamente un documento en el que se establece que los países tienen la obligación de definir las políticas, estrategias y acciones a través de las cuales van a implementar la Declaración en comento.

Como se observa, la cultura a favor de las víctimas ha permeado gradual-

mente en todos los niveles: regional, nacional e internacional, reconociendo cada vez más la nueva tipología

... cada país tiene la responsabilidad de implementar su estrategia específica de atención a víctimas y, por supuesto, compartirla con el mundo.

de delitos y de víctimas. No obstante, cada país tiene la responsabilidad de implementar su estrategia específica de atención a víctimas y, por supuesto, compartirla con el mundo.

# II. Acciones del gobierno mexicano para la atención a víctimas

# A. Marco jurídico

En el caso de México, la influencia de la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder, se vio cristalizada con la reforma al artículo 20 Constitucional de 1993, mediante la cual se reconocieron de manera incipiente algunos derechos a favor de las víctimas; consistiendo dicha reforma en la adición de un párrafo en la parte final del citado artículo, y que expresaba: "en todo proceso penal, la víctima o el ofendido por algún delito, tendrá derecho a recibir asesoría jurídica, a que se le satisfaga la reparación del daño cuando proceda, a coadyuvar con el Ministerio Público, a que se le preste atención médica de urgencia cuando lo requiera y las demás que señalen las leyes". Esta reforma significó un avance en materia victimológica, pero también despertó en la sociedad un sentimiento de insatisfacción, toda vez que no se reflejaba una equidad entre las víctimas y los inculpados.

Posteriormente, en el año 2000, nuestra ley suprema fue objeto nuevamente de una modificación, ya que se creó el apartado B del artículo 20, mediante el cual se consagraron los derechos de las víctimas, constituyéndose como uno de los mayores beneficios obtenidos en materia de Victimología en nuestro país. Esta reforma no sólo modificó la perspectiva social y jurídica de los estudiosos del derecho, sino también de la sociedad en general; pues se estaba tratando de colocar en un plano equitativo a la víctima y al victimario.

Esta modificación constitucional, ocasionó una transformación del ordenamiento jurídico secundario de nuestro país, impactando por su trascendencia en las distintas dependencias de Procuración de Justicia, y en ese sentido, el titular de la Procuraduría General de la República, Lic. Rafael Macedo de la Concha, ha tenido a bien emitir la normatividad interna necesaria para hacer congruentes y efectivos los derechos y prerrogativas plasmados en el apartado B del artículo 20 de nuestra Constitución Federal.

Por tal razón, en el mes de abril del año 2001 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo A/018/01, que tiene por objeto establecer los lineamientos que deberán seguir los agentes del Ministerio Público de la Federación en la tramitación de las indagatorias a su cargo, en relación con las garantías de las víctimas y de los ofendidos del delito. En éste, se estableció la obligatoriedad para el Ministerio Público de requerir de manera inmediata la comparecencia o presentación de la víctima u ofendido ante él, y realizar las siguientes diligencias: Tomar los datos generales de la víctima, cuidando en todo momento su seguridad; informarle de los derechos que a su favor consagra la Constitución Federal, el Código Penal Federal, Código Federal de Procedimientos Penales y demás legislaciones aplicables, y explicarle las etapas y desarrollo del procedimiento penal, así como el contenido y alcance de tales derechos. Se establece además la obligación que tiene el Agente del Ministerio Público de la Federación de dejar constancia en las actuaciones de la averiguación previa del cumplimiento a las disposiciones anteriores, debiendo recabar la firma de la víctima u ofendido, si es posible.

# B. Décimo Segunda Conferencia Nacional de Procuración de Justicia

La XII Conferencia Nacional de Procuración de Justicia se integra por varias comisiones, una de ellas es la Comisión del Ministerio Público, la Víctima y su Relación con los Tribunales Federales, en la cual trabajamos junto con el procurador del Estado de Puebla —quien la coordinó—, el procurador de Querétaro, la procuradora de Nuevo León y el procurador de Chiapas, conformando un grupo que planea la estrategia para atender a las víctimas de delitos a nivel nacional.

Se inició el trabajo elaborando un diagnóstico victimológico de las procuradurías generales de justicia del país. Según ese diagnóstico, 23 Estados de la República cuentan ya con servicios de atención a víctimas del delito. Sin embargo, algunos tienen un centro de atención pero no cuentan con una ley sobre víctimas, por lo que se propone a las comisiones estatales recomendar a los gobernadores la promulgación de leyes adecuadas con las que se validen las garantías de las víctimas.

ESTADOS QUE CUENTAN CON SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS				ESTADOS QUE CUENTAN CON UNA LEY DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	
Aguascalientes	Durango	Morelos	San Luis Potosí	Chiapas	Sinaloa
Baja California Sur	Guanajuato	Nuevo León	Sinaloa	Durango	Sonora
Coahuila	Guerrero	Oaxaca	Sonora	Jalisco	Yucatán
Chiapas	Hidalgo	Puebla	Tamaulipas	México	5
Chihuahua	Jalisco	Querétaro	Veracruz	Puebla	
Distrito Federal	México	Quintana Roo		San Luis Potosí	

Este tipo de estudios son relevantes, pues dan pauta al intercambio de experiencias que redunden en el enriquecimiento de la estrategia nacional. En ese sentido, debemos recoger las experiencias de aquellos países que hayan demostra-

... debemos recoger las experiencias de aquellos países que hayan demostrado su interés por proteger los derechos de las víctimas... do su interés por proteger los derechos de las víctimas, lo mismo la experiencia de los estados de la República Mexica-

na. Destacan las acciones de los Estados de Chiapas, Durando, Puebla, Sinaloa y Sonora, que cuentan con leyes de atención a víctimas y sus centros de atención son muy eficientes<sup>6</sup>.

Por otro lado, en la misma Conferencia Nacional de Procuración de Justicia, el presidente de la Comisión del Ministerio Público, la Víctima y su Relación con los Tribunales Federales expuso el tema sobre la reparación del daño y justicia para menores, resaltando que "en la mayoría de las legislaciones no se establecen las garantías de las víctimas, presentándose una escasa participación de las mismas en el procedimiento, e inclusive no se observa la presencia de instancia alguna que represente o asista a la víctima dentro del procedimiento". En tal virtud, dicha Comisión elaborará un Proyecto de Código de Justicia Tipo con un catálogo de las garantías de las víctimas y del inculpado y de las consecuencias jurídicas de la infracción que incluya medidas tutelares y de seguridad que facilite el acercamiento entre víctima y victimario menor de edad.

#### C. Plan de Acción Nacional de Atención a Víctimas del Delito

También en el seno de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia, la Comisión del Ministerio Público, la Víctima y su Relación con los Tribunales Federales, se presentó al pleno de la Décimo Segunda Conferencia de Procuración de Justicia, el *Plan de Acción Nacional de Atención a Víctimas del Delito*, cuyo objetivo general es: proporcionar en los tres niveles de gobierno asistencia jurídica, psicológica, médica y social a las víctimas del delito u ofendidos, así como a sus familiares.

Este objetivo deriva a su vez, en objetivos específicos:

- Otorgar asesoría jurídica a víctimas del delito u ofendidos y a sus familiares.
- Conducir, dirigir y garantizar una atención integral (apoyo psicológico, médico y social).

<sup>6</sup> Lima, Malvido María de la Luz, "Derechos de la Víctima y Modelos de Atención", en La Víctima y su relación con los tribunales Federales. Informe de la Comisión del Ministerio Público, INACIPE. México, 2002. pág. 104.

- Establecer la participación de la víctima del delito y de sus familiares, como coadyuvante del ministerio público.
- Emitir dictámenes psicológicos o de trabajo social, proporcionando elementos al ministerio público para mejorar su participación como representante de la víctima.
- Promover y normar medidas que tiendan a fomentar la participación ciudadana.
- Difundir entre la sociedad los programas de atención a víctimas u ofendidos del delito.
- Promover las medidas indispensables para otorgar cuidado integral a las víctimas u ofendidos, en coordinación con instituciones de los sectores público, social y privado.
- Aplicar los instrumentos internacionales de los que México forme parte en materia de atención a víctimas del delito.
- Desarrollar, proponer y ejercer las bases, convenios y dispositivos de colaboración en materia de atención a víctimas, con instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras a las que les competa.
- Realizar el informe sistematizado de la información de las víctimas de delito,
  a fin de establecer acciones de prevención del delito.

Pero también se delimitaron con precisión las acciones que debe emprender cada una de las autoridades de nuestro país, pertenezcan o no al sistema de justicia. Sólo se requiere que cada institución, cada grupo civil y cada persona, deseen colaborar en la protección de las víctimas del delito y, más aún, colaborar en una nueva cultura en contra de la delincuencia. Podemos enlistar las siguientes:

- Adecuar el marco jurídico.
- Instalar centros de atención a víctimas en todas las procuradurías del país y/o fortalecer los ya establecidos.
- Diseñar e implementar esquemas de financiamiento para los centros de atención a víctimas.
- Instalar agencias especializadas en todas las procuradurías del país.
- Elaborar los mecanismos para contar con los recursos humanos, financieros y materiales, necesarios para brindar una eficaz y eficiente atención a víctimas de delitos.
- Elaborar los manuales de procedimientos y flujogramas de servicio para la atención a víctimas de delitos.
- Certificar los procesos de los centros de atención a víctimas, con sus respectivos cursos de capacitación.
- Elaborar procedimientos de supervisión y evaluación de resultados de los centros de atención a víctimas.
- Cursos, seminarios y talleres de capacitación, sensibilización y actualización.

- Diseñar programas de prevención del delito.
- Coordinación interinstitucional.
- Coordinación con la sociedad civil.
- Campañas de difusión.
- Formulación de directrices para el manejo de las víctimas en medios de comunicación.
- Banco de datos victimológicos.
- Investigación empírica.
- Publicaciones.
- Establecer convenios de cooperación internacional en materia de atención a víctimas de delitos.
- Asesorar para implementar servicios de atención a víctimas del delito, a través de la Comisión del Ministerio Público, la Víctima y su Relación con los Tribunales Federales.

El Plan Nacional de Atención a Víctimas del Delito, dio inicio a sus actividades el día 3 de septiembre de ese mismo año.

#### D. Centros de atención a víctimas

Algunos estados de la República Mexicana siguieron las directrices de los modelos que desarrollamos en 1989 en México. El primero se instauró en el Distrito Federal y a partir de ahí se han ido mejorando y ampliando las vertientes de estos centros. Por ejemplo, se cuenta en el Distrito Federal con el Centro de Atención de Personas Extraviadas y Ausentes, que se encarga de un asunto de importancia nacional al que antes no se le había dado la atención suficiente: los extraviados o ausentes. Y así, las vertientes pueden ser muy diversas, lo primordial es llegar a todo tipo de víctimas.

Tenemos también centros de atención no gubernamental, a lo largo de la República mexicana, pero es necesario hacer una publicación de las experiencias, características y los logros de los modelos pioneros en este tópico, pues sirve mucho el compartir para aprender y emprender.

Son pioneros, por ejemplo: el Centro de Atención a las Víctimas de Nuevo León (independiente de la procuraduría), el Centro de Atención a la Mujer del Estado de Colima (un modelo exitoso de participación ciudadana, iniciado bajo el gobierno de Griselda Álvarez), el Centro de Apoyo contra la Violencia A. C. y el Movimiento de Solidaridad Contra la Violencia Sexual, en Guerrero (un movimiento social para exigir al gobierno que cumpla con las garantías de la víctima, un movimiento de supervisión que va a cada municipio y concerta con la sociedad las actividades de supervisión de las garantías de las víctimas).

## A.I Modelos pioneros exitosos de atención gubernamental

- Modelo de Agencias Especializadas en Delitos Sexuales. En el Distrito Federal.
- Modelo del Centro de Atención de Personas Extraviadas y Ausentes.
  (CAPEA). En el Distrito Federal.
- Modelo del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar. (CAVI). En el Distrito Federal.
- Centro de Atención a Víctimas de Delitos de Nuevo León

A.2 Modelos pioneros exitosos de atención no gubernamental

- Centro de Apoyo a la Mujer. (CAM)
- Comité Plural Pro-victimas, A.C.
- Centro de Apoyo contra la Violencia, A. C.
- Movimiento de Solidaridad contra la Violencia Sexual. (MOSOCOVI)

#### III. Modelos de atención a la víctima

### A Triángulo estructural

Para que un Modelo de Atención cumpla con las características del *Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder*, y para que al mismo tiempo pertenezca al Sistema de Procuración de Justicia, inicialmente se requiere abordar tres aspectos:

# Que la legislación lo establezca y nos de la amplitud del mandato para realizar este trabajo.

En cualquier lugar que se instale un centro de atención se debe dar al profesional la facultad para actuar. Por ejemplo, en una delegación, en el Seguro Social, en una iglesia, en una escuela, siempre deberá haber un mandato, un reglamento, una ley orgánica, un acuerdo del procurador o algún otro instrumento que fundamente la creación de ese centro de atención.

# Una concertación social que permita que la sociedad civil conozca y colabore en el servicio de atención a víctimas.

La sociedad tiene el derecho y la obligación de conocer este tipo de proyectos, tiene que avalarlos, dar opiniones. Por ejemplo, si se va a conformar un centro de atención en un condominio, se tiene que hablar con la junta de vecinos, con los grupos de condóminos (la asamblea), para que ellos analicen las ventajas y lo permitan. De lo contrario, si se hiciera de manera vertical y unila-

La sociedad tiene el derecho y la obligación de conocer este tipo de proyectos, tiene que avalarlos, dar opiniones.

teral, estaríamos actuando en contra de los principios democráticos.

#### 3. Que el servicio reúna las condiciones mínimas de:

- Una normatividad interna.
- Personal especializado y sensibilizado.
- Espacio físico con instalaciones adecuadas.
- Un manejo estratégico de la información.

En este tercer aspecto nos referimos a la normatividad minuciosa de cómo se debe atender a las víctimas, los objetivos, los mecanismos, en fin, un ordenamiento que no deje lugar a dudas. Nos referimos también a una instalación adecuada. No es posible que sólo se improvise una mesa y una silla para que el Ministerio Público preste el servicio a las víctimas; la cuestión del espacio físico es sumamente delicada debido al tipo de personas que acudirán a él.

Debe haber privacidad. Es preferible que haya una mesa redonda ya que estamos muy acostumbrados a sentarnos atrás de un escritorio y eso nos aleja simbólicamente de la víctima; deben evitarse las instalaciones cerradas, insalubres, indignas. En Puebla, por ejemplo, recientemente se inauguró un magnífico centro, no por su belleza, sino por sus características acordes con el objetivo de la atención a víctimas.

También se hace referencia a la necesidad de un personal estrictamente seleccionado, capacitado y sensibilizado y finalmente a la trascendencia de la información que ingresa y que se estará utilizando a diario, pues a veces se toman videos, audios o fotografías de las víctimas y ese material se debe manejar con discreción y confidencialidad.

En México no se le ha dado la suficiente atención a estos problemas. Quizás ahora con la Ley de Acceso a la Información tengamos que normar lo relativo al uso de la información por parte de los centros.

Este sería el triángulo necesario para poder avanzar en un Modelo de Atención, que sea eficaz y humanitario al mismo tiempo.

# B. La misión del modelo en la Procuración de la Justicia

La misión del Modelo de Atención a Víctimas, se delimita tanto en relación a las necesidades de la propia víctima, como en relación a los objetivos del sistema de procuración de justicia. Así, tenemos que la misión es asistir a las víctimas u ofendidos del delito, coadyuvar con la investigación que realice el Ministerio Público, promover medidas para obtener la reparación del daño y atender los problemas asociados a la victimización.

### B.1 Objetivos generales

El modelo comprende dos niveles que operan integramente<sup>7</sup>:

- a) La atención y asistencia a la víctima del delito, modelo tanto terapéutico como de orientación e información, y
- b) La optimización en la investigación criminal.

Si el modelo se implementa en las Procuradurías de Justicia, sea en el ámbito federal o local, se trata de dar una adecuada atención a las víctimas del delito u ofendidos, de coadyuvar en la investigación con el Ministerio Público y de promover las medidas de reparación del daño. Esto significa que se atiende, por un lado, al ciudadano victimizado, y por otro, se cumple con la obligación de investigar el crimen para la impartición de justicia.

Deben cubrirse los dos objetivos con equilibrio; de lo contrario sólo se estaría aplicando un modelo asistencial, lo cual no es propiamente función de la Procuraduría. En otras palabras, está bien que se le provea a la víctima de otro tipo de servicios –una canasta básica, los servicios funerarios, que se le canalice para recibir atención psicológica y médica y demás, pero si se soslaya la persecución del delito se genera una gran impunidad.

Por estas razones, la atención a las víctimas tiene una naturaleza diferente en las agencias de procuración de justicia; no puede ser sólo un modelo asistencial. Recordemos que la asistencia social, va dirigida a grupos vulnerables, a aquellos

que enfrentan circunstancias de carácter social que impiden su desarrollo integral, o alguna discapacidad física; y

... la atención a las víctimas tiene una naturaleza diferente en las agencias de procuración de justicia; no puede ser sólo un modelo asistencial.

<sup>7</sup> Lima, Malvido. Op.cit. pág. 96

es como el Estado dirige servicios especiales para personas con discapacidad, ancianos, niños en riesgo o en situación de calle, etcétera, pues el Estado tiene a su cargo la responsabilidad de brindarles protección física, mental y social según su situación de necesidad, desprotección o desventaja física o mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva. Pero las Procuradurías buscan otro objetivo: justicia; y la justicia se otorga desde el momento en que se hacen valer las garantías individuales de la víctima en la averiguación previa y en el procedimiento penal mismo.

# C. Servicios de apoyo a las víctimas

Son múltiples los modelos de atención que pueden existir, todo depende de la institución en la que se sitúen. Pueden surgir en una iglesia, en una Procuraduría, en una organización no gubernamental, en una clínica de urgencias, en un ayuntamiento, en una organización sindical, en un Consulado, etcétera, así que los objetivos del centro pueden tener diversos matices, pero existen algunas constantes que deben tomarse en consideración:

- Una investigación empírica que informe la tipología de víctimas que se recibirán en el centro.
- Una investigación sobre las características y la influencia de los victimarios.
- La necesidad de un local adecuado en la zona de la institución.
- La selección y capacitación del personal, con base en los resultados de esas investigaciones.

Sin embargo, cualquiera que sea la naturaleza de la institución que albergue un centro de atención a la víctima, los servicios mínimos de apoyo que se les debe brindar son los siguientes:

- Asesoría legal.
- Apoyo durante la investigación del delito y hasta la etapa de enjuiciamiento.
- Ayuda psicológica a las víctimas.
- Atención médica directa o indirecta, en relación al delito que se persigue.
- Servicios funerarios accesibles, en caso de haber fallecido la víctima.
- Servicios de prevención del delito.
- Apoyo posterior a la sentencia del caso.

### C. I Asesoría legal

¿Cómo debe brindarse este servicio?, ¿Cuáles serían los parámetros generales de los Centros de Atención a Víctimas del Delito? Un centro de atención, siempre, en cualquier lugar que esté ubicado, termina dando asesoría legal. Por ejemplo, si la víctima llega a una parroquia, a un grupo patronal, empresarial, u otro, luego de haber sufrido un delito, lo que más le interesa son los elementos legales, el aspecto jurídico para decidir si proceder o no, y qué ventajas y desventajas implica ello, en fin, se interesa por los alcances del delito y de la acusación.

Es preciso comentar que la garantía de asistencia a las víctimas –prevista en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos–, no puede darla el Gobierno por sí solo, sino el Estado mexicano en general, es decir deben participar diversas instancias; todos debemos estar atentos de esta tarea: las Comisiones de Derechos Humanos, el IMSS<sup>8</sup>, el ISSSTE<sup>9</sup>, cada una de esas áreas puede tener participación importantísima en dicha labor.

Ahora bien, de crear un área de asistencia legal en las instituciones de seguridad social, los médicos deberán ser capacitados, pues sólo conocen las generalidades de la legislación; no saben cómo actuar correctamente en asuntos legales, cómo proteger evidencias, cómo presentarse en los juicios en los que son citados o cómo hacer la denuncia de un delito del cual tengan conocimiento, incluso a veces no dan conocimiento a las autoridades para no asistir al juzgado, y todo esto está generando una impunidad terrible. Es evidente entonces, la necesidad de brindar asesoría legal, apoyando en la investigación del delito y durante todo el enjuiciamiento.

El Ministerio Público debe ser responsable de la obligación que le marca la Carta Magna. Desde que inicia la averiguación previa el Ministerio Público debe informar a la víctima del delito las garantías a que tiene derecho. Todo aquel que tenga en sus manos una averiguación previa deberá revisar que contenga la mención de haberle comunicado a la víctima u ofendido sobre sus derechos consti-

<sup>8</sup> El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) tiene por finalidad otorgar a los trabajadores mexicanos y a sus familias la protección suficiente y oportuna ante contingencias tales como la enfermedad, la invalidez, la vejez o la muerte. El principal instrumento de la Seguridad Social es el Seguro Social, cuya organización y administración se encarga esta institución La protección se extiende no sólo a la salud, sino también a los medios de subsistencia, cuando la enfermedad impide que el trabajador continúe ejerciendo su actividad productiva, ya sea de forma temporal o permanente; incrementar el ingreso familiar, aprender formas de mejorar los niveles de bienestar, cultivar aficiones artísticas y culturales y hasta propiciar una mejor utilización del tiempo libre.

Consultar: http://www.imss.gob.mx/IMSS/estoesimss/imss\_mision.htm

<sup>9</sup> El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) es un modelo de seguridad social, pues otorga oportunidades en la salud, la vivienda, las pensiones, los préstamos, la protección al salario, la cultura, el deporte y la recreación. La población amparada del ISSSTE asciende aproximadamente a 9.4 millones de personas, que incluye 318.363 jubilados y pensionados. Para otorgar los servicios de salud se tienen 1.202 unidades médicas, pero también se otorgan otras prestaciones distintas, como actividades culturales y recreativas. Consultar: http://www.issste.gob.mx/

tucionales: asistencia jurídica, atención médica, atención psicológica, etcétera, a fin de que conozca la trascendencia jurídica de los hechos. Quien no lo haga está violando derechos humanos fundamentales. Si el Consejo de la Judicatura hiciera una revisión de todas las averiguaciones previas, veríamos que muchas de ellas tienen errores y omisiones, y por tanto se ha dejado desprotegida a la víctima. Además de la responsabilidad que se les puede fincar a los ministerios públicos, las víctimas pueden interponer una queja respecto de esas omisiones para el efecto de hacer válidos sus derechos. Por eso afirmo: hasta que no se concluya el procedimiento no se puede terminar la atención a la víctima.

# C.2 Apoyo durante la investigación del delito y hasta la etapa de enjuiciamiento

Es bien sabido que la víctima del delito se muestra temerosa de la terminología legal, y que lo más difícil para la víctima es carearse con los delincuentes; por

ello necesita apoyo prácticamente durante todo el proceso penal, y aún después. A veces se abusa de ella, precisamente por no contar con apoyo de alguna persona o institución que por lo menos la oriente.

... la víctima del delito se muestra temerosa de la terminología legal (...) por ello necesita apoyo prácticamente durante todo el proceso penal, y aún después.

Las Procuradurías, a través de los Ministerios Públicos adscritos, tienen una gran tarea que realizar: los Ministerios Públicos deben contactar a las víctimas, darles el espacio para coadyuvar con la averiguación, atender sus inquietudes, solicitar al juez el apoyo necesario; pero muchas veces no les interesa realmente lo que pasa con la víctima, sólo se concentran en el delincuente.

Es así como desde las organizaciones civiles y desde las comisiones de derechos humanos, se pueden instrumentar programas de acompañamiento de las víctimas a los tribunales, para que sus garantías se les hagan válidas. Estos programas les serían de gran ayuda desde una perspectiva realista.

## C.3 Ayuda psicológica a las víctimas

El grupo de psicólogos debe atender emocionalmente a la víctima, pero además tiene que ir detectando algunos elementos que sirvan a la persecución del delito. Ello redundará en la procuración de justicia.

Debe atender a aquellas frases que está diciendo la víctima, en sus momentos de estrés post-traumático, que nos puedan dar evidencias. En la investigación, los psicólogos no pueden constreñir su trabajo a la cuestión meramente psicológica del trauma que vive la víctima, sino que debe informar a la policía los datos relevantes.

Esto significa que debe haber una absoluta coordinación entre el personal de las Procuradurías. Por una parte se da atención asistencial a las víctimas —esta atención es adicional—. Se traslada a la víctima, de le da ropa, se lo provee de alimentos, un teléfono para que se comunique con sus familiares, etcétera. Esto nos da un perfil social de las Procuradurías, pero por otra parte, que no se soslayen los derechos de la víctima en su relación con la Procuraduría, es decir que no se olvide la investigación criminal.

#### C.4 Atención médica

¿Cómo asistir médicamente a las víctimas? El centro tendrá un área de revisión física, pero desde luego, esta atención medica además de resguardar la salud de la víctima, tendrá el propósito de recabar algunas evidencias que ayuden a la averiguación criminal.

Los médicos forenses no deben dar medicamento a las víctimas y enviarlas a casa, sino explorarlas y al momento, recabar evidencias y pedir que las protejan; puede revisar la ropa de la víctima, y coadyuvar con todo el equipo interdisciplinario a fin de reunir las evidencias del crimen lo antes posible; es ésta otra manera de apoyar a la víctima.

También es necesario promover la atención médica de urgencia y contar, por lo menos, con números telefónicos y direcciones de los servicios de emergencia en el municipio, para actuar con precisión y rapidez, ya sea atendiendo con primeros auxilios a la víctima o canalizándola adecuadamente.

### C.5 Servicios funerarios

Por supuesto, me refiero a la ayuda económica que se les pueda brindar a los familiares de la víctima, en caso de haber fallecido. Algunas familias son de alto nivel económico, por lo que el pago de los servicios funerarios no representa problema. Pero para algunas otras familias -numerosas o de escasos recursos-, el pago de estos servicios es una angustia muy grande, la cual podrían superar de manera sencilla si se les provee de las facilidades para ello, ya sean económicas o de tramitación.

### C.6 Servicios de atención victimológica

Se propone lo siguiente:

• Un servicio de emergencia para que las víctimas sean atendidas en todo el

- país, las 24 horas, a fin de que se capten sus datos y se canalicen a los servicios especializados según corresponda el caso.
- Servicios periciales en cada unidad del centro, para que los especialistas en criminalística general, grafología y en retrato hablado, acudan al lugar en que se cometieron los hechos.
- La impartición de cursos sobre mediación entre la víctima y el victimario, para tratar de llegar a la conciliación, en los casos de delitos menores.

Los servicios de prevención del delito son muchos y muy diversos. Podemos empezar con dar ayuda psicológica emergente a las víctimas, pero en un área –ya sea en las Procuradurías, en los tribunales o en las comisiones de derechos humanos– a la que puedan acudir las víctimas a cualquier hora, durante las 24 horas del día.

También es viable la creación de una Agencia del Ministerio Público móvil. Una camioneta provista de lo necesario para atender a las víctimas; proteger las evidencias –clasificándolas y refrigerándolas–; en fin para recabar el mayor número de pruebas del delito.

Las agencias móviles del Ministerio Público en un país pluriétnico y pluricultural como el nuestro, son imprescindibles. Hay quienes han dicho que las

Agencias Especializadas en Delitos Sexuales no son funcionales en una población indígena Yo creo que esa población no va a acudir fácilmente

Las agencias móviles del Ministerio Público en un país pluriétnico y pluricultural como el nuestro, son imprescindibles.

a la agencia, así que debemos ir hacia ellos. Los modelos de atención deben ser distintos, en la actualidad, no podemos cerramos al espacio de una oficina y un escritorio; eso significaría estar excluyendo a grupos de personas que se encuentran lejos culturalmente hablando.

Tomando en consideración la idiosincrasia de la población indígena, las autoridades pueden instrumentar programas de información a la sociedad (conferencias, cursos, recorridos por las localidades rurales pequeñas, etcétera) y en ese contexto, las víctimas comienzan a animarse y empiezan a denunciar delitos. Y nosotros aprendemos a propiciar los cambios culturales, basados en medidas preventivas más que en medidas represivas.

### C.7 Apoyo posterior a la sentencia del caso

Hasta hoy, se ha dado énfasis a la atención que debe recibir la víctima, desde el inicio de la averiguación previa y durante el proceso penal en que se ve involucrada, pero la atención a víctimas debe ir más allá, debe abarcar el tiempo en el que se extienden los daños sufridos por la víctima.

La víctima sufre daños físicos, psicológicos, sexuales, financieros y otros, tanto en su persona como en su entorno familiar, laboral y otros. Estos daños pueden tener secuelas por mucho tiempo, por lo tanto es incuestionable que la víctima debe seguir siendo atendida aún después de la sentencia que recae al caso, sobre todo en los rubros de medicina, psicología y trabajo social.

# IV. Labor Victimológica Integral

Pero vayamos más allá de las acciones implementadas en nuestro país y en muchos otros. El Modelo de Atención a las Víctimas debe ser integral. Para lograr-lo se debe ampliar el criterio y abarcar la infinidad de opciones para servir a la víctima. Se trata de ir construyendo una verdadera cultura províctima, sin abandonar nunca los objetivos humanitarios pero tampoco los de procuración y administración de justicia. La labor integral abarcaría los siguientes rubros.

### A Atención directa a la víctima

Por supuesto, la atención personalizada a la víctima u ofendido por un delito, debe ser profesional y al mismo tiempo humanitaria; para ello debemos encontrar el justo equilibrio en los cuatro rubros: jurídico, psicológico, médico y social, integrantes de un individuo victimizado. Así, es indispensable:

- Asesorar sobre el funcionamiento del modelo y de cómo debe proceder en la atención a víctimas.
- Explicar del procedimiento penal y qué alcance tiene.
- Proyectar el seguimiento de las víctimas del delito hasta que concluya el proceso penal y la reparación del daño.
- Velar por la seguridad de las personas ofendidas y testigos de un delito.
- Propiciar una atención médico legal decorosa, con personal especializado que brinde el apoyo, orientación y seguimiento adecuados.
- Crear un programa de seguimiento psicológico a manera de grupo de control.

#### B. Persecución de los ilícitos

Se tiene que llevar adelante una persecución eficiente del delito. Algunos mecanismos valiosos son: la delimitación de características geográficas por delito, un registro de perfiles de las víctimas, perfiles de victimarios; todo ello como parte de un trabajo sistemático para lograr el análisis táctico policial. Cuando no se realiza éste, sólo se actúa por intuición; las posibilidades de desenmarañar un asunto criminal son muy pocas, máxime que en la actualidad los delincuentes suelen organizarse para realizar sus operaciones en cinco o seis Estados de la República

simultáneamente; por lo tanto una base de datos bien organizada es esencial en la tarea de persecución del delito.

- Centralizar la información relacionada con ilícitos.
- Clasificar por zonas la incidencia de los delitos.
- Capacitar y profesionalizar al personal de las Procuradurías en la atención a víctimas.

Por ejemplo en materia de secuestro, se está reuniendo la información policial de todo el país para saber si un delincuente está actuando en varios Estados de la República, y se acordó con el Sistema Nacional de Seguridad Pública que en las estadísticas estatales se resalten los secuestros cometidos con desplazamiento de una entidad a otra; ello permitirá conocer los modus operandi, y hacer una lectura inteligente de esos datos, para realizar una investigación eficaz y sin ingenuidades.

#### C. Solidaridad

Se trata de coordinar las instancias gubernamentales y no gubernamentales,

Se trata de coordinar las instancias gubernamentales y no gubernamentales, desde los ámbitos judiciales, administrativos, de salud, de educación, civiles y muchos más...

desde los ámbitos judiciales, administrativos, de salud, de educación, civiles y muchos más, para:

- Especializar al personal.
- Crear o ubicar las instancias adecuadas en la atención a víctimas de delito.
- Fomentar una cultura en atención a víctimas.
- Generar información capaz de cambiar actitudes comunitarias erróneas y grupos de apoyo de la sociedad civil para que se involucren en la evaluación y seguimiento del programa.
- Facilitar la difusión de los centros de apoyo a las víctimas.
- Establecer un consejo técnico interdisciplinario.
- Iniciar una etapa en la que el Estado responda como subsidiario en la reparación del daño.

La solidaridad es un principio importante de la asistencia victimológica. Tenemos que buscar acuerdos interinstitucionales, con organizaciones civiles, empresariales, grupos de apoyo, todas las que podamos contactar para no dejar a la víctima sola en el camino. Pensemos en una gran red social para ayudar a niños, adultos, discapacitados, ancianos, que han sido victimizados por un delincuente.

# D. Registro de datos

- Hacer un registro de retratos hablados de probables victimarios.
- Hacer un registro de fotografías de los victimarios de los últimos años.
- Enlistar las estrategias de investigación criminal específicamente por modus operandi.

# E Difusión

Las estrategias de difusión deben ser dirigidas con cuidado a la población en riesgo. Trípticos, carteles, cursos, eventos ceremoniales y demás, deben contener información útil para determinada población. Ésta es muy variable, debemos analizar sus características de localidad, el delito sufrido con mayor frecuencia, cultura, sexo, edad, nivel socioeconómico, etcétera; estas diferencias no deben afectar la atención que deba recibir toda víctima, pero sí el contenido informativo que se va a difundir entre una población y otra. Por ejemplo, una población indígena requiere información distinta de la requerida por una zona hotelera internacional.

Por otra parte, hay que atender el asunto de cómo los medios de información masiva manejan los datos relacionados con la seguridad pública; estos suelen ser distorsionados y utilizados con fines únicamente mercadotécnicos. Si se controla la forma de manejar la información, se evitarían situaciones de estigmatización, de discriminación y de obstaculización de la justicia.

#### Se hace necesario entonces:

- Propiciar un programa de educación cívica contra el delito en el que se involucren otras instancias gubernamentales.
- Dar seguimiento, a través de la prensa, de los sujetos que se investigan y se persiguen por el delito que se atiende.
- Evitar que los datos sean manejados en forma amarillista por la prensa.
- Intercambiar con los Estados de la República y con otros países, las experiencias y modelos en torno a atención a víctimas.

# F. Adecuaciones al marco jurídico

Podemos identificar las siguientes necesidades en lo que al marco jurídico mexicano se refiere:

- Adecuar la norma constitucional local.
- 2. Adecuar el marco jurídico secundario a la norma constitucional.
- 3. Elaborar un manual operativo de atención a víctimas de delito.

- Detectar y corregir fallas técnicas jurídico-penales, que permitan evitar la impunidad del delito.
- 5. Promover el estudio victimológico, y que se anexe al expediente.

En nuestro país, el fundamento constitucional de toda actuación en pro de las víctimas se encuentra en el artículo 20, pero se tiene que avanzar en torno a la creación, reforma o adecuación de otras leyes o reglamentos, a fin optimizar la cuestión de la subsidiariedad del Estado en atención a las víctimas. Es decir, para hacer efectivas las garantías constitucionales de las víctimas no es suficiente el trabajo del gobierno.

También es importante que se cuente con un manual operativo. ¿Cuáles son los limites y facultades del personal en un centro de atención?, estos deben contenerse en un documento, pues sirve muy poco establecer la agencia especializada y no formular su manual, ya que el personal no puede cumplir con lineamientos que desconoce. Además, si no se les establece por escrito lo que pueden y no hacer, empiezan a cometer fallas o ilícitos. Por ejemplo, en ocasiones la psicóloga adscrita le propone a la paciente (la víctima), darle la atención terapéutica en su consultorio, es decir, utiliza el servicio público para conseguir clientes. Por lo tanto es prioritario establecer las reglas internas del servicio de atención.

El manual de operación sería ideal para delinear perfectamente las garantías de las víctimas y también los límites de la actuación del personal, y con ello se puede fincar responsabilidad al servidor público.

### V. Acciones más recientes en México

# A. Aprobación de la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional y sus protocolos

La colaboración internacional en materia de delincuencia organizada se había abocado a ilícitos como el tráfico de drogas, lavado de dinero y tráfico de armas de fuego, pero en el mes de diciembre del año 2000, con la participación de los delegados de más de 100 países, se celebró en Palermo, Italia, la Convención de la Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional<sup>10</sup>, la cual es com-

<sup>10</sup> Raymond, Janice G. *Guía para el Nuevo Protocolo de Naciones Unidas sobre Tráfico de Personas*, en http://www.geocities.com/nima\_web/protocol\_trafico\_guía.html Exactamente se reunieron 148 países en Palermo. De ellos, 121 firmaron la Convención, y unos 80 firmaron uno de sus protocolos adicionales, el que versa sobre la trata de personas. Así mismo quedó abierto para la firma de los Estado el protocolo que versa sobre tráfico de migrantes. Y el Protocolo contra la Fabricación llícita y el Tráfico de armas de Fuego quedó en proceso de elaboración.

plementada con tres protocolos. Dos de ellos son los que tienen una relación directa con la protección de los derechos de las víctimas: el *Protocolo para Prevenir*,

Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños; y el Protocolo Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes por Tierro, Mar y Aire; de esta

... se dirige mayor atención a víctimas de un delito que hoy está en pleno apogeo: la trata y el tráfico de personas.

manera se dirige mayor atención a víctimas de un delito que hoy está en pleno apogeo: la trata y el tráfico de personas.

Estos Protocolos son realmente dos instrumentos jurídicos muy valiosos que deben ser aplicados con cuidado y con el mejor ánimo de ayudar a las personas victimizadas por grupos muy poderosos que juegan con ellos como en una partida de ajedrez.

Por lo que toca a México, en la sesión del 22 de octubre de 2002, de la Cámara de Senadores, se discutió y aprobó la Convención y sus Protocolos, considerando que estos instrumentos se apegan al marco jurídico consagrado por la Carta de las Naciones Unidas y los principios prescritos son compatibles con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así mismo que ningún país puede por sí sólo hacer frente a las diversas formas que presenta el crimen organizado".

Antes de ser aprobado, el instrumento y sus protocolos fueron revisados por las Comisiones de Relaciones Exteriores, de Organismos Internacionales, de Justicia, de Derechos Humanos, y de Equidad y Género, para su estudio y dictamen, Comisiones que resolvieron favorablemente al considerar el propósito total de la Convención: promover la cooperación entre los Estados Parte para prevenir y combatir con eficacia la delincuencia organizada transnacional.

El decreto aprobatorio de la Cámara de Senadores, fue rubricado por el presidente de la República, Vicente Foz Quesada, el 28 de noviembre de 2002 y publicado en el diario oficial de la Federación de fecha 2 de diciembre del mismo año<sup>12</sup>.

Con la aprobación de estos instrumentos jurídicos internacionales, el gobierno mexicano no solo afina su labor en contra de la delincuencia organizada transnacional, sino que se ve comprometido a velar por la protección y defensa de las

<sup>11</sup> Versión estenográfica de la sesión del 22 de octubre de 2002, en la Cárnara de Senadores. Quede claro que la aprobación de la Convención de la Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional y sus Protocolos complementarios, no ha sido publicada en el Diario Oficial de la Federación, pero se tumó al Ejecutivo Federal para los efectos constitucionales. Esta versión se puede consultar en la Cámara de Senadores. México, 2002.

<sup>12</sup> Poder Ejecutivo Secretaria de Gobernación. Diario Oficial de la Federación. Lunes 2 de diciembre de 2002 (Primera Sección), pág. 18.

víctimas de los delitos de trata y tráfico ilícito de personas. Más aún, se da cabida a los principios de justicia restaurativa contenidos en la Convención y en sus protocolos.

# B. Jornadas Iberoamericanas de Oralidad en el Proceso y Justicia Penal Alternativa

El tema del procedimiento oral en materia penal y de la justicia alternativa, ha despertado el interés de catedráticos, investigadores y funcionarios públicos, toda vez que representa una forma eficaz y eficiente de cumplir con el mandato constitucional de impartir justicia de manera pronta y expedita.

Es así que, en el mes de julio de 2002, tuvieron lugar las Jomadas Iberoamericanas de Oralidad en el Proceso y Justicia Penal Alternativa en las instalaciones del Instituto Nacional de Ciencias Penales, las cuales contaron con la participación de especialistas en la materia de Argentina, Venezuela, Nicaragua, México, Ecuador, Bolivia, Colombia, Uruguay, Puerto Rico, Cuba, Perú, Chile, Panamá, Costa Rica, Paraguay, España y Honduras, obteniéndose resultados positivos.

En ese foro se abordaron los problemas que implica el cambio de un sistema tradicional a uno de juicio oral, citándose, entre otros: las deficiencias en la capacitación de los fiscales, de los jueces, de los defensores públicos y privados y de los funcionarios policiales; la falta de cooperación de las partes y de sus defensores; la falta de colaboración de la ciudadanía en su calidad de testigos y jurados; la insuficiencia de recursos y, finalmente, la poca apertura que han mostrado los colegios y las barras de abogados, a la instrumentación cotidiana del juicio oral.

No obstante, quedó evidenciado que la adopción del juicio oral acusatorio en substitución del juicio inquisitivo, fortalece el Estado de Derecho y el sistema democrático. Optar por el juicio oral no significa asumir una postura doctrinaria de moda. Tampoco constituye un ataque a las instituciones procesales existentes, sino modernizar el aparato judicial, posibilitando al propio Estado otorgar una justicia pronta y expedita.

También se hizo referencia a los diversos mecanismos de justicia penal alternativa como la conciliación, la mediación, la aplicación del principio de oportunidad y los diversos medios para lograr una reparación integral del daño y una mejor atención a las víctimas del delito.

#### C. Centro Nacional de Atención a las Víctimas del Delito

Uno de los proyectos más importantes, a la fecha, es instituir el Centro Nacional de Atención a las Víctimas del Delito, el cual estará conformado por Uno de los proyectos más importantes, (...) es instituir el Centro Nacional de Atención a las Víctimas del Delito...

personal multidisciplinario: psicólogos, trabajadores sociales, médicos, abogados, peritos, expertos en sistemas, agentes del Ministerio Público especializados y agentes federales de investigación. Esto, con el fin de atender a los dos rubros de un modelo de atención victimal en el sistema de procuración de justicia: asistir directamente a la víctima y coadyuvar en la investigación del delito.

Para posibilitar la conformación del Centro Nacional de Atención a Víctimas del Delito, fueron desarrolladas a detalle todas aquellas cuestiones logísticas y de planeación como son: objetivo, funciones, organigrama, flujograma de servicios y necesidades en recursos humanos y materiales.

Actualmente el diseño físico y logístico de este proyecto avanza gracias a la iniciativa gubernamental y la colaboración de la sociedad civil.

# D. Propuesta de creación de la figura de defensoría de la víctima

En relación con la propuesta de creación de la figura de defensoría de la víctima u ofendido del delito, se presentó en la IV Reunión de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia, el proyecto titulado Dirección de Defensa y Atención Integral a la Victima, en el que se comenta la posibilidad de dar asesoría jurídica, implementar un fondo económico a partir de sanciones pecuniarias (multas), donaciones, etcétera –derivadas de los procesos penales–, y crear centros de atención con los estándares de calidad y eficiencia.

#### E. Fomento académico

El Instituto Nacional de Ciencias Penales (México) instauró la primera Maestría en Victimología, en el mundo.

La Procuraduría General de la República en coordinación con el INACIPE y la Academia Nacional de Seguridad Pública, imparte Seminarios de Introducción a la Atención a Víctimas de Secuestro.

Por otra parte, el INACIPE cuenta con profesores investigadores especializados en el tema de atención a víctimas del delito. Otro de los avances a nivel nacional es la publicación de la Serie Victimológica, en coordinación con el Instituto Nacional De Ciencias Penales. A la fecha se han publicado 4 tomos:

- La Víctima y su Relación con los Tribunales Federales. Informe de la Comisión del Ministerio Público.
- Introducción a la Atención a Víctimas de Secuestro.
- 3. La Víctima en el Sistema Penal Mexicano.
- 4. Directorio de Centros de Atención a Víctimas del Delito.

Esta serie tiene como objetivo dar a conocer las herramientas de trabajo, las técnicas uniformes, los modelos exitosos en materia de atención a víctimas, así como remitir a la víctima a través de la red nacional a los diversos centros de atención, a fin de que reciba la asistencia necesaria.

Por otra parte, con la red de participación ciudadana y con el apoyo del Colegio Médico Lasallista, se diseñó el manual para la atención de víctimas del delito de secuestro.

# VI. Conclusiones y propuestas

Cada país padece los estragos de la delincuencia bajo sus características peculiares, sin embargo, todos tenemos una finalidad común: la búsqueda de soluciones a este fenómeno social.

Sea de manera preventiva o reactiva, todos coadyuvamos para tal finalidad, pero cuando el delito ha dejado su huella, cuando los grupos delictivos arrasaron ya con lo que pudieron, solo queda asistir, proteger y ayudar a las víctimas.

No podemos embotar toda la atención hacia el delincuente, pues la víctima queda inerme y el daño que se le causó con el delito, va en aumento si no le asiste directa e inmediatamente. Pero la asistencia victimal debe acompañarse siempre de una eficaz investigación criminal, pues son dos elementos íntimamente ligados con el objetivo de procuración e impartición de justicia.

Finalmente, para que la estrategia logre garantizar y consagrar eficazmente los derechos de las víctimas, es indispensable considerar las siguientes acciones a nivel nacional:

#### PRIMERA:

Aprobación y promulgación de la Ley Federal de Justicia para las Víctimas del Delito que recientemente se presentó ante el H. Congreso de la Unión, para derivar de ésta otras disposiciones jurídicas que permitan el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos de las víctimas.

#### SEGUNDA:

Estudiar las áreas sustantivas de la Procuraduría General de la República, para determinar cuáles de las estructuras existentes desarrollarán las funciones que se deriven del marco jurídico antes mencionado y, en su caso, crear las instancias necesarias.

#### TERCERA:

Realizar un diagnóstico sobre las organizaciones no gubernamentales que apoyan a víctimas del delito, a fin de contar con un marco de referencia que sirva como instrumento analítico para perfeccionar la atención a víctimas.

#### CUARTA:

El resultado del diagnóstico mencionado será utilizado para coordinar y mejorar la labor conjunta con la Procuraduría General de la República.

#### QUINTA:

Diseñar una campaña de comunicación social que logre sensibilizar a la población acerca del problema de victimización, y que al mismo tiempo los sectores de opinión que puedan incidir en la solución, se involucren en este asunto.

#### SEXTA:

Diseñar cursos de sensibilización y capacitación profesional para el personal de Seguridad, Procuración y Administración de Justicia, que tienen trato directo con víctimas del delito, bajo las más estrictas normas de ética.

#### SÉPTIMA:

Patrocinar investigaciones empíricas en las zonas de alto riesgo victimológico, a fin de proponer medidas preventivas que reduzcan los procesos de victimización, esto con apoyo de cada Delegación Estatal de la Procuraduría General de la República.

#### OCTAVA:

Lograr la coordinación entre los Delegados Estatales de la Procuraduría General de la República, a fin de elaborar el diagnóstico, las estrategias y el Programa Nacional de Actividades para la Prevención del Delito y el Apoyo a Víctimas.

Este es nuestro aporte. Es resultado de una labor intensa en pro de las víctimas de la delincuencia. Sin embargo debemos reconocer que aún falta mucho para consolidar los logros alcanzados, mucho más cuando pensamos en los efectos que ha tenido la globalización, muchos de ellos positivos pero muchos otros que violentan las leyes y las fronteras, dejando tras de sí un gran número de víctimas.

No debemos frenar los esfuerzos por cimentar una cultura de respeto a los derechos de las víctimas, en ello todos estamos comprometidos: instituciones gubernamentales (en sus tres niveles de gobierno), organizaciones no gubernamentales, y todos aquellos que a lo largo de nuestra vida profesional hemos hecho de las víctimas, una causa de vida.

Desgraciadamente, las personas más comprometidas con este tema son aquellas que, de alguna manera u otra, han sido víctimas del delito. Por eso, seguir sensibilizando al resto de la ciudadanía es una tarea constante.

No podemos esperar a ser parte de la estadística para tener una actitud más responsable y activa en la promoción y defensa de los derechos de las víctimas.

Debemos dar a conocer y difundir los derechos que todos tenemos como ciudadanos de este país, en especial, aquellos sectores más vulnerables.

Debemos insistir para que el derecho victimal se perfeccione y avancemos hacia el cambio de un Estado protector de los delincuentes, a un Estado protector de las víctimas, y comprometerse no sólo con el ofendido o el sujeto pasivo del delito, sino con los familiares, dependientes y aún con aquellas personas que por evitar una victimización se vieron afectadas. Esto es obligación del Estado.

Aunque todavía queda un largo trecho por recorrer, estamos en el camino correcto para salvaguardar la dignidad humana de las víctimas del delito.

# Bibliografía

- Scraeme R. Newman (ed) Global Report on Crime and Justice, (New York / Oxford University, Press 1999) citado en Delincuentes y víctimas: corresponsabilidad y equidad en el proceso de justicia penal. Documento de trabajo. Décimo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente. Viena, 10 al 17 de abril de 2000.
- > Labor del Centro para la Prevención del Delito. *Informe Ejecutivo*. *E/CN.15/2001/2* original en inglés.

- Lima, Malvido María de la Luz. "Derechos de la Víctima y Modelos de Atención", en La Víctima y su relación con los tribunales Federales. Informe de la Comisión del Ministerio Público. INACIPE. México, 2002. pág. 104.
- > Lima, Malvido María de la Luz. Las Víctimas en la Delincuencia Organizada. Trata y tráfico llícito de Personas. México, 2002. (sin publicación)
- Naciones Unidas. Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. Resolución 40/34 del Séptimo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, Milán, Italia, 1985.
- Naciones Unidas. Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. Anexo al Informe del Secretario General de la ONU, de 1996, sobre las Reglas y Normas de las Naciones Unidas en Materia de Prevención del Delito y Justicia Penal, E/CN.15/1996/16/Add.5
- > Poder Ejecutivo Secretaria de Gobernación. Diario Oficial de la Federación Lunes 2 de diciembre de 2002 (Primera Sección), pág. 18
- > Raymond, Janice G. Guía para el Nuevo Protocolo de Naciones Unidas sobre Tráfico de Personas, en http://www.geocities.com/rima\_web/protocol\_trafico\_guía.html
- Versión estenográfica de la sesión del 22 de octubre de 2002, de la Cámara de Senadores. República Mexicana. 2002.
- > Consultar: http://www.imss.gob.mx/IMSS/estoesimss/imss\_mision.htm
- > Consultar: http://www.issste.gob.mx/