

MODELOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO*

María de la Luz Lima Malvido

Doctora en Derecho con reconocimiento *Magna Cum Laude* por el Instituto Nacional de Ciencias Penales. Ha impartido cátedra de Derecho penal, penitenciario y Criminología en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), así como en diversas universidades y centros de educación superior de México y América Latina, entre los que destacan: el Instituto Nacional de Ciencias Penales, el Instituto de la Administración Pública Federal y las universidades de Querétaro, Tamaulipas, Puebla, Guanajuato, Nuevo León, Estado de México, Guerrero y Veracruz. Ha participado como representante de México y múltiples organizaciones civiles en reuniones internacionales y formado parte de diversos grupos de expertos de las Naciones Unidas, en los temas de violencia intrafamiliar y asistencia a víctimas del delito, en esta última se ha integrado al grupo de expertos para la elaboración de guías de protección para menores víctimas y testigos en el sistema de justicia criminal, coordinado por el *Bureau internacional para los derechos del niño*. Es miembro de diversas sociedades científicas y de investigación en derecho penal, entre las que destacan: socia fundadora y vicepresidenta de la Sociedad Mexicana de Criminología. Ex Subprocuradora de Coordinación General y Desarrollo de la Procuraduría General de la República. Ha publicado seis libros especializados en seguridad pública. En la actualidad es presidenta de la Sociedad Mexicana de Victimología y vicepresidenta de la Sociedad Mundial de Victimología, asimismo ha fungido como *Agregada Política* de la Embajada de México en el Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte, en la que actualmente se desempeña como Ministra de Asuntos Políticos Parlamentarios.

I. Introducción. II. Modelos de atención a la víctima. III. Servicios de apoyo a las víctimas. IV. Consideraciones en torno al marco jurídico. V. Asistencia victimal integral. VI. Acciones estatales para la atención a víctimas.

I. INTRODUCCIÓN

En principio, quiero agradecer muchísimo al doctor Leonel Armenta López por el gran esfuerzo que desde la Comisión Nacional de los Derechos Humanos está llevando adelante, igualmente a quien preside dicha Comisión; y les hago llegar un saludo de parte del general Rafael Macedo de la Concha con quien comparto ahora mi trabajo.

En esta ponencia deseo compartir algunas experiencias, sobre todo con quienes se dedican a la labor victimológica, trabajando desde un ámbito profesional, desde la sociedad civil, desde diversos foros y desde el servicio público emprendiendo cada día nuevas tareas.

Es necesario enfatizar que este gran movimiento nacional e internacional que surge en favor de las víctimas del delito, no es nuevo. Aunque para algunos sea un tema de novedad

científica; lo cierto es que ya son muchos años en esta labor, sin duda a equivocarme, desde 1985; basta con revisar los antecedentes. Algunos ponentes ya hicieron referencia a la historia, no obstante retomaré el antecedente que, en opinión personal, es el principal punto de partida del trabajo en pro de las víctimas; se trata de la agenda del *Séptimo Congreso de las Naciones Unidas de Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente*, celebrado en Milán, Italia, en 1985. En éste, se emite la *Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder*¹, la cual había sido redactada en Zagreb en uno de los simposios de la *Sociedad Mundial de Victimología*, en donde se consideró muy importante que hubiera algún documento internacional que guiara tanto los criterios técnicos como los valores y los principios de todo este movimiento social por las víctimas del delito.

Cabe mencionar que quienes participaron de manera importante para que este documento de Zagreb llegara a las Naciones Unidas y fuera aprobado, no sólo eran técnicos o teóricos del tema, sino también eran familiares de víctimas. Por ejemplo, los familiares de niños muertos atropellados por personas que conducían en estado de ebriedad

* Este texto fue publicado originalmente en el libro *Primeras y segundas jornadas nacionales sobre víctimas del delito y derechos humanos*, cuyos derechos de autor detenta la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). La CNDH y la Dra. María de la Luz Lima Malvido han otorgado a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México el permiso correspondiente para reproducirlo en este número del órgano informativo. *Primeras y segundas jornadas nacionales sobre víctimas del delito y derechos humanos*, CNDH, 1ª ed., México, octubre 2003.

¹ *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.

formaron una asociación civil; las víctimas del holocausto formaron otra; algunas víctimas atendidas en la Cruz Roja nacional e internacional se asociaron también; y todos esos grupos han significado el esfuerzo básico para que estos temas, hayan avanzado en la agenda internacional. Podemos decir entonces que es muy benéfico que haya teóricos, penalistas, criminólogos y ahora victimólogos que estudien este tema, pero nunca debemos olvidar la voz de las propias víctimas, la cual es fundamental en la redacción de este tipo de documentos.

En este momento preciso aclarar, sobre todo para aquellos que son juristas, especialistas en Derecho penal, que en nuestra labor victimológica no nos referimos únicamente a la definición de *víctima* contenida en la legislación penal; la definición de *víctima* es mucho más amplia. Incluso la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos² nos permite hablar no sólo de *víctimas* sino también de *ofendidos*; de no existir esta referencia en la Carta Magna, el impacto de los documentos internacionales, al hablar de *víctimas*, no llegaría a la asunción por parte de los servidores públicos que manejan las leyes reglamentarias especiales. Así, aun cuando no exista la palabra *víctima* en alguna de las leyes orgánicas -que en realidad casi en todas aparece-, la Constitución compensa esa omisión.

Es así como la *Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder* (1985), se convierte en la principal aportación de las Naciones Unidas al mundo, conociéndosele desde entonces como la “Carta Magna de los Derechos de las Víctimas” a nivel internacional, con definiciones y alcances más amplios que los planteados por el Derecho penal.

Posteriormente, el Consejo Económico y Social de la ONU, en su resolución 1990/22, del 24 de mayo de 1990, reconoció la necesidad de realizar esfuerzos continuados para dar efecto a la Declaración y adaptarla a las diversas necesidades y circunstancias de los diferentes países. En esa reunión se aceptó que a pesar de existir la Declaración desde 1985, esta no era suficiente, pues no es vinculante ni

coercitiva, ya que no tiene la categoría de Convención o de Tratado; se consideró entonces prioritario delinear cómo íbamos nosotros a realizar el trabajo, o mejor dicho, a llevarlo a la práctica. Así que se creó lo que se llama el *Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder*. Se trata de un proyecto modelo para el establecimiento de servicios a las 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 esa Declaración; en otras palabras, las acciones que deberán observarse para cumplir con lo prescrito por la Declaración en comento.

A más de 15 años de haberse emitido la Declaración, muchos de los que participamos en esas reuniones vemos hoy con tristeza que aún no hemos logrado el nivel óptimo que quisiéramos en cuanto a la protección de la víctima, ni en el ámbito nacional ni en el internacional, no obstante que ha pasado una década de mucho trabajo para lograr que este sea un tema en la agenda nacional. Nosotros aspiraríamos a que el gobierno federal emita un *Programa Nacional para la Justicia de las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder*, que se acote al mismo nivel que el *Programa Nacional de Procuración de Justicia*³.

Por estas razones, yo hablaría de un plan de acción a semejanza de las Naciones Unidas, que no sólo ofrece un programa sino de un *Plan de Acción Integrado*⁴. Un programa tiene la característica de que el servidor público que lo va a ejecutar debe normar su conducta conforme a las leyes, pero en un plan de acción nosotros podemos aunar al trabajo de los servidores públicos, el de las coaliciones, de las organizaciones civiles y de todos los demás actores que deseen participar en la configuración de ordenamientos que efectivamente permitan el goce y ejercicio de sus derechos a las víctimas del delito. Entonces, es preciso hablar de planes de acción pero en un término moderno, de no hacerlo quedaría excluido de la agenda gubernamental, el extraordinario trabajo que pueden realizar las organizaciones civiles, sindicatos, grupos sociales privados y otros grupos en coordinación con las instituciones oficiales.

² El 21 de septiembre de 2000, se publicaron en el *Diario Oficial* de la Federación, ciertas reformas al artículo 20 de la Constitución y, en lo que toca a las víctimas, quedó como sigue: “En todo proceso de orden penal, la *víctima* o el *ofendido* tendrán las siguientes garantías: I. Recibir asesoría jurídica...; II. Coadyuvar con el Ministerio Público...; III. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia; IV. Que se le repare el daño [...] La ley fijará procedimientos ágiles...; V. Cuando la víctima o el ofendido sean menores de edad, no estarán obligados a carearse con el inculpado cuando se trate de los delitos de violación y secuestro..., y VI. Solicitar las medidas y providencias que prevea la ley para su seguridad y auxilio.

³ *Programa Nacional de Procuración de Justicia 2001-2006*, decretado por el licenciado Vicente Fox Quesada y publicado en el *Diario Oficial* de la Federación de fecha 22 de abril de 2002. *Prontuario Jurídico de la Procuraduría General de la República*, Tomo IV, 2002.

⁴ El *Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder*, es un anexo al Informe del Secretario General de la ONU de 1996, durante la edición de las *Reglas y Normas de las Naciones Unidas en Materia de Prevención del Delito y Justicia Penal*, derivadas a su vez de las *Recomendaciones de la Reunión del Grupo de Expertos sobre Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder en el Contexto Internacional*, Viena, 1995.

El *Plan de Acción* trata de abarcar y orientar el trabajo de todos los actores que tienen que trabajar para efectivizar la labor províctimas. Para ello, una de las actividades prioritarias es definir modelos de atención que permitan el establecimiento de servicios a víctimas en un contexto de desarrollo sostenido. Al hablar de desarrollo sostenido me refiero a la aplicación de programas que no sean coyunturales, que no sean dádivas de procuradores en turno, que no sean simplemente programas políticos utilizados a veces por los candidatos para ganar votos y simpatía popular. Por el contrario, deben ser programas derivados de un arduo trabajo ligado íntimamente al constante desarrollo social del país, deben ser acciones constantes que se realicen bien siempre, a efecto de conformar una política de Estado permanentemente respetuosa y protectora de los derechos de las víctimas o, mejor aún, conformar una verdadera cultura nacional de respeto por los derechos humanos.

Haciendo un paréntesis, les comento que después de atender al Plan de Acción en el año 2000, a propósito de la celebración del *Décimo Congreso de las Naciones Unidas de Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente*, se delineó un *Plan de Acción Mundial* no solamente referido a víctimas sino a otras problemáticas de agenda mundial, como lo es el crimen organizado -una consecuencia de la globalización-, donde también deben abrirse espacios para el rubro de las víctimas del delito, pues si no somos suficientemente inteligentes para plantear en la agenda contra el crimen organizado las necesidades de las víctimas, vamos a fracasar. Es cierto que se requiere una policía decente, un buen sistema de seguridad pública estatal, pero también es necesario ampliar el análisis a los requerimientos de la gente que resulta dañada por esa empresa criminal. Es importante mencionar que ese *Plan de Acción Mundial* todavía tiene desequilibrios pues la agenda se recarga mucho más en los temas de represión que en los temas de prevención, atención a las víctimas y los de asistencia social para grupos vulnerables. Por ello, la tarea de fomentar constantemente la implementación de *modelos de atención* estructurados de manera científica e interdisciplinaria es importantísima.

II. MODELOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

II.1. Triángulo estructural de un modelo de atención

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:

Uno: que la legislación lo establezca y nos dé 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.

Dos: 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 unilateral, estaríamos actuando en contra de los principios democráticos.

Tres: 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, se acaba de inaugurar un magnífico Centro -en el que realizaremos una Reunión Nacional de Directores de los Servicios a Víctimas- y digo magnífico, 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, audio 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.

II.2. Misión del modelo en procuración de 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.

II.3. Objetivos generales

El modelo comprende dos niveles que operan íntegramente:

- 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, sea en el ámbito federal o local, vamos a tratar de dar una adecuada atención a las víctimas del delito u ofendidos, vamos a coadyuvar en la investigación con el Ministerio Público y se van a promover las medidas de reparación del daño. Esto significa que estamos, por un lado, atendiendo al ciudadano victimado y por otro, cumpliendo con nuestra obligación de investigación del crimen para la impartición de justicia.

Imagínense dedicarnos solamente a la investigación criminal: la víctima no cooperaría con nosotros, si nosotros llegamos a hacer una aprehensión y lo hacemos maltratando a la víctima de un secuestro, dañando el inmueble y los muebles y, por si fuera poco, los policías destruyen las evidencias -por descuido o por ignorancia-, seguramente las víctimas decidirán no proseguir con la investigación; primero, por temor a los delincuentes y segundo, por el mal trato de parte de los policías. En otro ejemplo, una chica que fue violada en un reclusorio se inconformaba y con toda la razón, de que la reconstrucción de los hechos fue peor todavía, pues le exigieron se acostara sobre el piso y ante tantos cuestionamientos, ella volvió a padecer psicológicamente toda la agresión. Entonces debemos tener el cuidado y la mesura para realizar nuestras funciones adecuadamente

pensando en la atención a la víctima y en la investigación criminal a pares.

Imagínense ahora dedicarnos únicamente a la atención de la víctima. En un caso de secuestro, el chofer de la víctima nos decía que le habían ofrecido un millón de pesos por la cabeza de su jefa, él había aceptado, pero se arrepintió y dio parte a las autoridades; me acerqué a la víctima y le propuse que simulara el secuestro y le aseguraba un operativo exitoso para la captura de la banda y le garantizábamos su integridad. Para decirle eso a una víctima necesitamos trabajarlo muy bien, ella aceptó y se detuvo a los secuestradores. Debemos ser muy responsables del asunto y por supuesto si falla la policía y falla la víctima todo se viene abajo; y si no contamos con la cooperación de personal eficiente, no protegemos adecuadamente a la víctima. Son decisiones operativas muy delicadas que se pueden arriesgar cuando se tiene personal realmente capacitado y profesional.

En este caso se atendió a la víctima, pero además se detuvo a los delincuentes, lo cual es satisfactorio en lo que a nuestras obligaciones se refiere.

Debemos por ello cubrir los dos objetivos con equilibrio de lo contrario nos quedaríamos en lo que es un modelo asistencial, que no es propiamente función de la Procuraduría. Que 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 olvidamos la persecución del delito estaríamos generando 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 solo un modelo asistencial. Recordemos que la *asistencia social*, va dirigida en mucho a grupos vulnerables, a aquellos que no pueden salir adelante por sí mismos por tener alguna discapacidad económica, física o social y es como el Estado dirige servicios especiales para discapacitados, ancianos, niños en riesgo, grupos de la calle, etcétera, pero las procuradurías buscan otro objetivo, justicia y ésta 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.

III. 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:

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

III.1. Asesoría legal

¿Cómo tenemos que brindar el 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, va a terminar 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 procede o no y qué ventajas y desventajas puede tener, en fin, los alcances que tiene el delito y la acusación.

Aquí quiero comentarles que la garantía de asistencia a las víctimas, la asesoría jurídica a las víctimas de la que habla nuestra Constitución Política no la puede dar el gobierno por sí solo, la tiene que dar el Estado mexicano, es decir deben participar diversas instancias, todos tenemos que estar atentos de esta tarea, las Comisiones de Derechos Humanos, el IMSS, el ISSSTE, cada una de esas áreas tiene cierta responsabilidad.

Ahora bien, imaginémonos un área de asistencia legal en el Seguro Social, los médicos no saben más que las generalidades, no saben cómo actuar correctamente en asuntos legales, cómo proteger evidencias, no saben 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 que tenemos que brindar asesoría legal, tenemos que apoyar 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 aquél 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 constitucionales, asistencia jurídica, atención médica, atención psicológica, etcétera; a fin de que conozca la trascendencia jurídica de los hechos y 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.

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

Ustedes saben 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.

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 las organizaciones civiles y desde las Comisiones de Derechos Humanos, se pueden instrumentar programas de acompañamiento de las víctimas a los tribunales. Yo luché por largo tiempo para que las audiencias fueran privadas en determinados delitos y esto ya es un hecho en diligencias relacionadas con delitos sexuales. No obstante, a veces ha sido contraproducente. Hubo un caso de una chica que fue

violada y trataron de entrar a la diligencia un grupo de apoyo psicológico que la acompañaba y un asesor legal, pero el juez determinó que no podía entrar nadie porque la audiencia debía ser privada y no habían coadyuvado con el Ministerio Público. Entonces el delincuente pudo gritarle desde las rejas una serie de improperios a la chica durante nueve horas, amenazándola de muerte. Comenzando la audiencia, el juez se retiró y dejó al secretario, sin suspender la diligencia. Pareciera que las audiencias deben ser públicas para que por lo menos la víctima cuente con sus grupos de defensa, grupos que la asistan, la apoyen, porque en la mayoría de los casos la víctima no entiende la terminología jurídica.

Además, a veces los Ministerios Públicos y la policía e incluso los jueces, se corrompen y propician impunidad. Por ello, tenemos que pensar en los filtros más adecuados y confiables para evitar la corrupción en la procuración y administración de justicia y son los grupos sociales, las Comisiones de Derechos Humanos; aquellos que verdaderamente estén pendientes de la víctima, que la acompañen a las diligencias para que sus garantías se les hagan válidas.

III.3. Ayuda psicológica a las víctimas

El grupo de psicólogos debe asistir 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 postraumático 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 deben 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-, trasladamos a la víctima y le damos ropa, le proveemos 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.

III.4. Atención médica

¿Cómo vamos a asistir médicamente a las víctimas? El Centro tendrá una área de revisión física, pero desde luego, esta

atención médica será a propósito del delito que se persiga, es decir, esa área tendrá que recabar algunas evidencias que ayuden a la averiguación criminal.

Los médicos forenses no deben dar medicamento a las víctimas y enviarlas a casa. El médico forense debe explorar a la víctima y al momento recabar evidencias y pedir que la protejan; si es buen médico legista pregunta por la ropa de la víctima y coadyuva 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. De lo contrario, se está incurriendo en responsabilidad pues si llega una víctima desangrándose debe ser canalizada inmediatamente a una clínica u hospital. En ocasiones llega una víctima a las agencias del Ministerio Público creyendo que ahí le vamos a dar atención médica y puede haber consecuencias fatales. Por ejemplo, en una ocasión llegó una señora a una agencia de delitos sexuales, con una bebé que venía desflorada, desangrándose; se le dijo que no era ese un lugar hospitalario; no obstante se pidió inmediatamente una ambulancia pero por desgracia la niña falleció en el traslado. La población no sabe que cuando llega ahí no se les va a dar la atención médica de alto nivel, sino sólo la canalización correspondiente. En ese caso la trabajadora social que la recibió tuvo responsabilidad por no dar atención adecuada, propiciando que pasaran quince minutos que eran vitales para un traslado. Por ello tenemos que actuar con precisión y rapidez.

III.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.

III.6. Servicios de atención victimológica

Podemos proponer 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 de emergencia 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. No podemos decir “ya está cerrado”, imagínense en el teléfono a una joven diciendo: “estoy desnuda, estoy en la caseta de Querétaro”. La había violado un taxista, le quitó la ropa y la aventó al borde de la carretera, cuando logró llamar, la chica pensaba en el suicidio, afortunadamente se le ubicó y se logró rescatarla. Es evidente la necesidad de que el servicio se preste las 24 horas.

También proponemos 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. Tal vez sea necesario concertar con grandes empresarios para allegarnos de unidades móviles; eso lo hicimos cuando fui fiscal, nos donaron una camioneta muy útil, incluso se organizó un concurso entre las empresas y la ganadora hizo la donación.

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 a la agencia, así que debemos ir hacia ellos. Los modelos de atención deben ser distintos, en la actualidad, no podemos cerrarnos 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.

III.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 aun después de la sentencia que recae al caso, sobre todo en los rubros de medicina, psicología y trabajo social.

IV. CONSIDERACIONES EN TORNO AL MARCO JURÍDICO

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

1. 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.
4. 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.

Por supuesto, 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 de optimizar la cuestión de la subsidiaridad 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, sino que debe haber un régimen subsidiario del Estado, un régimen solidario en la atención a víctimas por ejemplo, en el caso de la atención médica urgente, las autoridades del sistema de justicia deben tener el apoyo de otras instituciones como lo serían el ISSSTE y el IMSS, e incluso los hospitales privados que pueden asumir ciertas responsabilidades en esta labor; pero para esto se necesitan algunos cambios en el marco legal, específicamente en las leyes y reglamentos de las instituciones de salud, de educación y otras.

En cuanto a la detección de fallas que estén propiciando impunidad, quienes están en procuradurías, deben dar vista a los órganos de control, como la Visitaduría, todas las veces que encuentren anomalías. Las Visitadurías deben hacer revisión técnica e identificar los errores en las averiguaciones previas, así evitamos fallas jurídico-penales en su interpretación.

También es importante que se cuente con un manual operativo. ¿Cuáles son los límites y facultades del personal en un Centro de Atención? Éstos 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 puede 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 es 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. ASISTENCIA VICTIMAL INTEGRAL

Pero vayamos más allá de las acciones acostumbradas en nuestro país y en muchos otros, el Modelo de Atención a las Víctimas debe ser integral, para lograrlo 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 atención integral abarcaría:

V.1. 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 victimado. 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.

V. 2. 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 delinquentes 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.

Juzguen ustedes los resultados en relación a secuestros. Se está reuniendo la información policial de todo el país para saber si un delincuente está actuando en varios estados del país y se acordó con el Sistema Nacional de Seguridad Pública que en las estadísticas de los estados se vaya resaltando cuando ese secuestro se está realizando en otros estados, de lo contrario se modifican las cifras y no se puede hacer un análisis verídico que permita ubicar al delincuente, conocer su *modus operandi* y se pierde entonces una serie de elementos muy útiles. Es muy penoso que algunos servidores públicos no sepan darle utilidad a los bancos de datos. Por ejemplo, si se ha encontrado que en determinado lugar hay secuestros en la misma hora y en el mismo día de la semana, pues es indiscutible la implementación de un operativo para erradicarlos. A partir de una lectura inteligente de las cifras de incidencia delictiva -tanto la oficial como la cifra negra- podremos realizar una investigación del crimen más eficaz y sin ingenuidades.

V.3. Solidaridad

Se trata de coordinar las instancias gubernamentales y no gubernamentales 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 victimados por un delincuente.

V.4. 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*.

V.5. 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 de la atención a víctimas.

VI. ACCIONES ESTATALES PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

En México se han llevado a cabo varias acciones tendentes a brindar una verdadera atención a las víctimas del delito, hasta ahora podríamos estar satisfechos pero no conformes con lo que se ha hecho en esta materia. A grandes rasgos podemos mencionar lo siguiente.

VI.1. Seguimiento por parte de la Subprocuraduría de Coordinación General y Desarrollo

Como parte de la Procuraduría General de la República, la Subprocuraduría de Coordinación General y Desarrollo es responsable a través de una Dirección de Interprocuradurías, de dar seguimiento a las directrices de los estados de la República Mexicana en materia de política criminológica. Y precisamente para revisar las directrices, los procuradores se reúnen durante todo el año en diferentes lugares, incluso también con los subprocuradores y el personal operativo. Ha sido intensa la vinculación, tan sólo el año pasado se llevaron a cabo más de 74 reuniones con las procuradurías.

VI.2. Decimosegunda Conferencia Nacional de Procuración de Justicia

Una vez al año se reúnen todos los procuradores con presidentes de Tribunales Superiores de Justicia y los temas que se tratan ahí son de gran trascendencia, sobre todo cuando de la teoría y los debates se pasa al ámbito efectivo de la práctica. La más reciente reunión se llevó a cabo en Ixtapan de la Sal, Estado de México.

En esa *XII Conferencia Nacional de Procuración de Justicia* se contó con una serie de comisiones, una de las cuales es la Comisión del Ministerio Público, la Víctima y su Relación con los Tribunales Federales, en la cual nos correspondió trabajar 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. De acuerdo con este documento -realizado para la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia- son 23 estados los que cuentan ya con servicios para las víctimas del delito. Sin embargo, hay algunos que tienen un centro de atención pero no cuentan con una ley sobre víctimas, por lo que se propone a las Comisiones estatales hacer recomendaciones a los gobernadores para que inicien con la emisión de leyes adecuadas con las que se validen las garantías de las víctimas.

Estados que cuentan con servicios de atención a víctimas

Aguascalientes, Baja California Sur, Coahuila, Chiapas, Chihuahua, Distrito Federal, Durango, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas, Veracruz.

Estados que cuentan con una ley de atención a víctimas

Chiapas, Durango, Estado de México, Jalisco, Puebla, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Yucatán.

En esta 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”. Motivo por el cual dicha Comisión elaborará un Proyecto de Código de Justicia Tipo con un catálogo de las garantías de las víctimas y del inculpaado 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.

En cuanto al proyecto de ley tipo de justicia para menores, en la V Reunión de la Comisión se presentó el documento intitulado “Medidas Alternativas de Justicia y Formas de Reparación del Daño en el Sistema de Justicia de Menores”; elaborado por la Procuraduría de Nuevo León, mismo que será publicado por el INACIPE.

VI.3. Centros de atención a víctimas

Algunos estados de la República 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 gubernamentales 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).

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.

Modelos pioneros exitosos de atención no gubernamental:

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

VI.4. 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 Decimosegunda 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).
- 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 si se trata de delimitar con precisión las *acciones* que debe emprender cada una de las autoridades de nuestro país pertenezcan o no al sistema de justicia, podemos enlistar las siguientes, 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:

- 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 cronograma de trabajo del Plan Nacional de Atención a Víctimas del Delito para el seguimiento de la Comisión del Ministerio Público, la Víctima y su Relación con los Tribunales Federales, contempla como fecha de inicio de las actividades el día 3 de septiembre de este mismo año.

VI.5. Publicaciones

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:

1. *La víctima y su relación con los tribunales federales. Informe de la Comisión del Ministerio Público.*
2. *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.

Todas estas publicaciones se harán llegar a las instancias que atienden víctimas, tanto instituciones gubernamentales como

no gubernamentales. Son muy valiosas por contener prácticamente una lista de acciones que se deben implementar y además la lista del personal de los centros de atención, no sólo de los directores sino de los psicólogos, trabajadores sociales, médicos, etcétera, esto para tener un cierto control de sus responsabilidades.

VI.6. Capacitación

Los avances en el rubro de capacitación son:

- El Instituto Nacional de Ciencias Penales instauró la Maestría en Victimología, destacando el hecho de ser la primera maestría en este tópico en el mundo.
- La Procuraduría General de la República en coordinación con el INACIPE y la Academia Nacional de Seguridad Pública, impartió el *Seminario de introducción a la atención a víctimas de secuestro*.
- Por otra parte, el INACIPE publicó una convocatoria y las bases de concurso para la selección de profesores investigadores en ciencias penales 2002-2004 y uno de ellos se dedicará -junto con su investigador auxiliar- exclusivamente a la investigación del tema de atención a víctimas del delito.

VI.7. Jornadas Iberoamericanas de Oralidad en el Proceso y Justicia Penal Alternativa

El tema del procedimiento oral en materia penal ha despertado a la par del de justicia alternativa, el interés tanto de las procuradurías de justicia como de los tribunales dedicados a impartirla en materia penal, toda vez que representa, igualmente, una posibilidad más con la que se puede contar para disminuir el rezago que aqueja a las instituciones encargadas de dichas funciones y asimismo una forma eficaz y eficiente de cumplir con el mandato constitucional de impartir justicia de manera pronta y expedita.

Por ello, no podemos pasar por alto que se trabaja con seriedad y responsabilidad con el objeto de encontrar respuestas concretas que nos permitan implementar la forma oral en los procedimientos en materia penal.

Es así que en el mes de julio del presente año tuvieron verificativo las *Jornadas 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.

Debo decirles que se habló de 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 sustitución 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.

VI.8. Acciones más recientes

Dentro de las estrategias para combatir el delito de secuestro está la de instituir el Centro Nacional de Atención a Víctimas del Delito, el cual estará conformado por personal multidisciplinario, psicólogos, trabajadores sociales, médicos, abogados, peritos, expertos en sistemas, agentes del Ministerio Público especializado y agentes federales de investigación.

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.

En otro rubro se elaboró y entregó un diagnóstico en materia de mediación y/o conciliación, del que se desprende que 22 entidades federativas llevan a cabo procedimientos de justicia alternativa.

Fueron traducidas las reformas y adiciones al artículo 20 Constitucional a las lenguas tzotzil y tzeltal.

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 el proyecto titulado "Dirección de Defensa y Atención Integral a la Víctima", 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.

Finalmente, para desarrollar la estrategia nacional en materia de atención a víctimas u ofendidos de los delitos en procuración de justicia, los días 2 y 3 de septiembre se celebrará en la ciudad de Puebla de Zaragoza, la Sexta Reunión de la Comisión del Ministerio Público, la Víctima y su Relación con los Tribunales Federales; a la que asistirán todos los responsables de las áreas de atención a víctimas de las Procuradurías Generales de Justicia de las entidades federativas y el Distrito Federal, a fin de trabajar de manera coordinada y desarrollar los mecanismos necesarios para homogeneizar la atención a víctimas del delito, su relación con el Ministerio Público y los tribunales; ejecutando trabajos conjuntos con la Comisión. Respondiendo con ello al Acuerdo número a/018/01, del Procurador General de la República, por el que se establecen los lineamientos que deberán seguir los agentes del Ministerio Público de la Federación

respecto de las garantías de las víctimas u ofendidos por los delitos.

En esta Sexta Reunión, trabajaremos en la planeación de una red de atención a víctimas del delito, para la cual ya contamos con una red de 590 organizaciones que están analizando cuál va a ser su aportación en la atención de víctimas a nivel nacional.

CONCLUSIÓN

La gran expansión de los servicios a las víctimas, permiten avizorar un futuro promisorio en la reivindicación de sus derechos, sin embargo, debemos reconocer que aún falta mucho para consolidar los logros alcanzados. 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, comisiones de derechos humanos y todos aquellos que a lo largo de nuestra vida profesional hemos hecho de las víctimas una causa de vida.