



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS



Contenido

<i>Presentación.</i>	2
<i>Conceptos.</i>	4
<i>Aspectos generales de la atención victimológica.</i>	5
• Impactos en la víctima	
• Lugar de atención	
• Interventores	
<i>Identificación de necesidades de la víctima.</i>	6
<i>Atención Médica</i>	7
• Objetivo de la atención médica.	
• Atención médica de urgencia	
• Pasos para brindar la atención médica.	
• Consideraciones adicionales.	
<i>Atención Psicológica</i>	9
• Objetivo de la atención psicológica	
• Atención psicológica de urgencia	
• Pasos para brindar la atención psicológica.	
• Consideraciones adicionales.	
<i>Asesoría jurídica.</i>	11
• Objetivo de la asesoría jurídica.	
• Pasos para brindar la asesoría jurídica.	
• Consideraciones adicionales.	
<i>Acompañamiento.</i>	13
• Objetivo.	
• Pasos para el brindar el acompañamiento.	
• Consideraciones adicionales.	
<i>Trabajo Interinstitucional/ Red.</i>	14
• Canalización.	
• Prevención/ no revictimización.	

PRESENTACIÓN.

El respeto a los derechos humanos de las víctimas del delito y de presuntas violaciones a los derechos humanos es clave para construir un sistema de libertades y garantizar el ejercicio de los derechos humanos en un Estado democrático.

La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Puebla, ha asumido su compromiso con la sociedad, en el ejercicio de sus funciones de protección, respeto, vigilancia, prevención, observancia, promoción, defensa, estudio y divulgación de los derechos humanos. En ese contexto, resulta imprescindible que las víctimas del delito y de presuntas violaciones a los derechos humanos reciban una atención especial y que se redimensione su posición como un sector vulnerable y muchas veces ignorado, así como señalar las directrices a las que el Estado en su calidad de garante se encuentra obligado a seguir para satisfacer sus necesidades y reconocer y hacer valer sus derechos como tal y como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las leyes en la materia y protocolos internacionales.

Los derechos humanos de las víctimas del delito y de presuntas violaciones a los derechos humanos reconocidos en el orden jurídico mexicano otorgan a los particulares la amplia y plena protección que les corresponde en su carácter de derechos humanos, vinculantes para los poderes públicos, atendiendo a los criterios superiores de libertad y respeto total a la dignidad del ser humano.

En ese contexto, la Comisión de Derechos Humanos del Estado, en atención a la publicación el 9 de enero de 2013, en el Diario Oficial de la Federación, de la Ley General de Víctimas, que reglamenta el tercer párrafo del artículo 1º, artículo 17 y apartado C, del artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así la Ley de Protección a las Víctimas para el Estado de Puebla, publicada en el Periódico Oficial del Estado, el 19 de mayo de 2014, la cual entró en vigor el 1º de enero de 2015, a través de los cuales establecen diversas medidas de carácter administrativo, judicial, social y económico, cuyo objetivo principal es que

se reconozca y garantice el goce efectivo de los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, así como la obligación de las autoridades de los tres ámbitos de gobierno, de las oficinas, dependencias, organismos, entre otros, que velen por la protección de las víctimas y proporcionen, ayuda, asistencia o reparación integral.

Al imperativo de este organismo constitucionalmente autónomo, de conocer de las presuntas violaciones a los derechos humanos, cometidos por cualquier autoridad estatal o municipal, con énfasis en la atención a la víctima del delito o de violaciones a derechos humanos, con la finalidad de evitar una victimación institucional, que implica efectos negativos debido a que es el propio sistema quien agravia a la persona que reclama justicia y que produce otros acontecimientos que derivan de las relaciones de la víctima con el sistema jurídico penal.

A la preocupación e interés que esta institución tiene para brindar apoyo a las víctimas y evitar que se anulen sus derechos humanos, se consideró impostergable crear el Programa de Atención a Víctimas del Delito y de presuntas violaciones a los derechos humanos, conformado por un equipo técnico interdisciplinario integrado por abogado(a)s, médico(a)s y un psicólogo(a)s e intérpretes cuando así se requiera, que permitirá proporcionar una atención integral a las víctimas de violaciones a derechos humanos y a las víctimas del delito, tomando en consideración que el respeto a sus derechos humanos son clave para construir un sistema de libertades en un estado democrático.

M. en D. Adolfo López Badillo
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DERECHOS
HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

CONCEPTOS:

VÍCTIMA DEL DELITO: En términos de lo previsto por la Ley de Protección a las Víctimas para el Estado de Puebla, se considera víctima directa del delito, a las personas que individual o colectivamente, hayan sufrido directamente algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquier deterioro a su integridad, bienes o derechos como consecuencia de la comisión de un delito.

Como víctimas indirectas a las personas o familiares que tengan relación inmediata con la víctima o quienes sufran daño por auxiliarla.

Considera además como víctima potencial a toda persona que de alguna forma sufra daño o peligre en su esfera de derechos por auxiliar a una víctima.

VÍCTIMA DE VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS: La Ley Protección a las Víctimas para el Estado de Puebla, considera víctimas de violación a derechos humanos, a quienes hayan sufrido directamente algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier deterioro a su integridad, bienes o derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos, reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, y en los Tratados Internacionales de los que es Estado sea parte.

INTERVENTOR: Para los efectos del presente protocolo se define que son aquellos profesionales que participan de manera activa en la atención de las víctimas del delito o de presuntas violaciones a los derechos humanos debidamente habilitados por esta Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN VICTIMOLÓGICA.

Cuando una persona es víctima del delito y/o de presuntas violaciones a los derechos humanos puede experimentar una serie de reacciones que afectan su salud física y emocional, colocándola en un grado de vulnerabilidad que requiere de atención inmediata para contener los efectos negativos que esté padeciendo. Los daños pueden ser de diversa índole, ya sea físico, psicológico, patrimonial y de afectación de derechos, que generen impactos en distintos ámbitos.

Impactos en la Víctima.

Los aspectos que deben atenderse esencialmente en la víctima son de 3 órdenes a saber:

- EMOCIONAL: interno
- FÍSICO: externo
- ECONÓMICO: Tales como por ejemplo: el pago de honorarios de diversos profesionales en el derecho, medicina, psicología, gastos funerarios, pérdida de tiempo productivo debido a consultas, terapias, etc.

Lugar de Atención

Atendiendo a las condiciones propias de su estado de salud que amerite ser atendida la víctima y de considerarse necesario se valore su hospitalización o internamiento en alguna institución especializada sea carácter público o privado de acuerdo con los Convenios celebrados por la Comisión Ejecutiva de conformidad con lo establecido por el artículo 26 de la Ley de Protección a Víctimas para el Estado de Puebla o por la Comisión de Derechos Humanos del Estado Puebla.

De encontrarse estable y en condiciones de recibir la atención ésta será atendida en las instalaciones de esta Comisión Estatal de Derechos Humanos ubicadas en la Calle 5 Poniente Número 339 Centro Histórico de la Ciudad de Puebla.

Interventores.

Los Interventores son aquellos profesionales que conforman un equipo multidisciplinario en el que participan: abogados, médicos, psicólogos e intérpretes cuando así se requiera quienes llevarán el acompañamiento (Legal, Quirúrgico, Emocional, o de Traducción) durante las diversas etapas de su atención a las víctimas de violación de derechos humanos.

Asimismo, en la Comisión Estatal de Derechos Humanos a los que participan en el proceso de atención a víctimas las denominaremos como:

- Visitador Adjunto
- Médico
- Psicólogo
- Intérprete

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA VÍCTIMA.

En todos los casos de atención es de vital importancia que antes que emitir toda acción de atención a la víctima se valore y establezca a través de los sentidos y desde luego con la participación de los Interventores previo a los interrogatorios tendientes a obtener sus datos personales, si la persona afectada requiere de una atención emergente médica, psicológica o especializada para lograr su estabilización, de ser el caso se procederá a su tratamiento, empleando toda la sensibilidad y delicadeza que el caso amerite desde el inicio de la asistencia y atención hasta su estabilización.

Una vez efectuado lo anterior a través de Interventores se solicitará ante las instancias competentes las medidas de protección a las víctimas que serán necesarias para resguardar su vida, integridad física y psicológica de conformidad con los principios de 1.- PROTECCIÓN, 2.- NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD, 3.- CONFIDENCIALIDAD y así como el de 4.- OPORTUNIDAD Y EFICACIA tal como lo ordena lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley de Protección a las Víctimas para el Estado de Puebla.

ATENCIÓN MÉDICA.

Consiste en proporcionar servicios básicos de detección y prevención, así como brindar atención médica de urgencia y canalización en caso necesario.

Objetivo de la atención médica.

Consiste en identificar las lesiones en víctimas del delito y/o presuntas violaciones a los derechos humanos, verificar la integridad física y el estado de salud en el que se encuentran para determinar si se le brinda la atención que requiere o por su gravedad se le canaliza a un hospital. Toda persona que tenga calidad de víctima del delito y/o presunta violación a los derechos humanos la cual ha sufrido algún daño y presente lesiones físicas.

Atención médica de urgencia.

De acuerdo con los daños que presente la víctima del delito y de violaciones a derechos humanos el interventor debe gestionar con hospitales, colegios de especialidad médica, consultorios de especialidad particular, laboratorios farmacéuticos, de análisis clínicos y radiográficos, u otras instancias médicas, con el fin de conseguir para el usuario servicios gratuitos o con descuentos requeridos para preservar la salud del usuario.

Pasos para brindar su atención médica.

Los pasos para proceder a la atención médica con participación del interventor son los siguientes:

- Recepción de petición de atención de víctima del delito
- Primer contacto con la víctima.
- Entrevista médica para la elaboración de una historia clínica. En caso de personas menores de edad, ésta debe practicarse en presencia del padre, madre, tutor o representante. En caso de mujeres, la atención deberá ser proporcionada preferentemente por personal femenino:

a) Interrogatorio directo o indirecto

b) Exploración física

c) Revisión de estudios de laboratorio o gabinete si se cuenta con ellos.

- Emisión de un diagnóstico médico
- Si se detecta la necesidad de atención médica especializada se trabajará para vincularse con la institución médica de servicios específicos para poder brindar la atención a la víctima para su tratamiento o rehabilitación.
- Acompañamiento a instituciones especializadas en caso de que la víctima solicite y con la finalidad de verificar que la persona sea atendida oportuna y debidamente para evitar poner en riesgo su vida y salud.

Consideraciones Adicionales.

Habrá que considerar que la atención médica que se proporcione con carácter de urgencia para preservar la vida de la víctima atenderá a los principios inmediatos tendientes a estabilizar la salud de la misma, toda vez que se desconocen hábitos alimenticios así como enfermedades que haya desarrollado con anterioridad a la afectación de la víctima.

En caso de ser necesario, la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Puebla gestionará con hospitales, colegios de especialidad médica, consultorios de especialidad particular, laboratorios farmacéuticos, de análisis clínicos y radiográficos, u otras instancias médicas, con el fin de conseguir para el usuario servicios gratuitos o con descuentos requeridos para preservar la salud del usuario.

Por otra parte debe tomarse en consideración que los interventores deberán celebrar de manera exhaustiva las sesiones clínicas para discusión de casos en conjunto con las diversas áreas de atención (psicología, jurídico y trabajo social) con el fin de mejorar el entorno del usuario para preservar la salud o, en los casos de enfermedad, mantener el mayor tiempo posible la calidad de vida del paciente.

ATENCIÓN PSICOLÓGICA.

Consiste en brindar la atención psicológica a todas las personas que hayan sido víctimas del delito o presuntas violaciones a sus derechos humanos con la intención de salvaguardar su estado emocional.

Objetivo de la atención psicológica.

Ayudar a la víctima a construir una atmósfera de confianza; escuchar y brindar a la víctima lo que en el momento requiera, cuidar el no transgredir su integridad y respetar la situación en la que se encuentre; indicar directivas que completen su soporte psicológico, médico y jurídico; ofrecer seguimiento a su caso clínico, hasta la estabilización de su situación o hasta que el sujeto lo permita.

Atención psicológica de urgencia.

Consideraciones generales de la atención psicológica de urgencia:

- Cada persona vive el delito o la violación de sus derechos humanos de diferente manera, por lo que se recomienda llevar a cabo un cuidadoso diagnóstico de ésta a efecto de conocer el significado que le asigna al evento e identificar las vulnerabilidades emocionales que presenta, si existe predisposición para desarrollar trastorno postraumático u otros.
- Las personas que son víctimas del delito o de presuntas violaciones a sus derechos humanos desarrollan diversos mecanismos de defensa, estos aparecen para mantener “controlados” emocionalmente el dolor y el sufrimiento que les generó dicho acontecimiento.
- El evento traumático del delito o de la presunta violación a los derechos humanos puede provocar, dependiendo de la gravedad de su impacto, cambios en la personalidad creando enfermedades psicosomáticas.
- El delito puede motivar cambios en las relaciones intrafamiliares por lo que es importante que el apoyo psicológico incluya atención para su adaptación a los nuevos roles, propiciando la reapertura de los canales de comunicación, tanto en el seno de la familia como hacia el exterior.

- La atención psicológica que se brinde a quien la solicite deberá ser en todo momento dentro de un marco de respeto a su dignidad y a sus derechos humanos, el interventor debe perseguir el objetivo de empoderar a las víctimas para que tomen sus propias decisiones y, en la medida de lo posible, retomem su proyecto de vida.

Pasos para brindar la atención psicológica.

- En primer término el interventor deberá emplear durante su participación para proceder a su atención de la víctima el de ser respetuoso, sensible y cuidadoso en el trato con respecto a la víctima y mantener en todo momento escucha activa de la víctima.
- Recabar información mínima imprescindible.
- Comprobar si existe algún motivo de prioridad en la atención:
 - a) *Embarazo*
 - b) *Riesgo para los hijos*
 - c) *Estilo de consumo de alto riesgo (comparte jeringuillas, ausencia de medidas higiénicas en la administración de la droga, etc.)*
 - d) *Presencia de enfermedades o trastornos físicos que requieran tratamiento urgente*
 - e) *Trastornos psiquiátricos que requieran tratamiento urgente*
 - f) *Riesgo de autolesiones*
 - g) *Amenaza para la seguridad de otras personas.*
- Dar información y orientar sobre las actuaciones posibles, canalizando aquellas demandas que no correspondan al centro hacia los servicios más adecuados.
- Generar empatía y establecer el vínculo terapéutico, que favorezca la retención y minimice los abandonos en estas fases iniciales, que suponen un mayor riesgo.
- Motivar al paciente para iniciar el proceso de tratamiento, fortaleciendo sus expectativas de cambio.
- Realizar el encuadre terapéutico (explicar al paciente en que consistirá el tratamiento).
- Firmar el contrato terapéutico (manera simbólica en la que el paciente muestra su compromiso).

Consideraciones adicionales.

En función del estado del problema y las características de la persona y su contexto, la participación del interventor tiene como objetivo el pronóstico en la situación actual, pero debe tomarse en consideración que las circunstancias por las que se encuentre la víctima requiera un programa de sesiones que impliquen una calendarización para poder estabilizar su estado emocional implicando con ello una planificación de tratamiento que demuestran su éxito: control de recaídas, del afrontamiento de los problemas y dificultades de transferencia y generalización.

ASESORÍA JURÍDICA

Consiste en brindar a la víctima la información, orientación, asesoramiento legal respecto de sus derechos humanos violados protegidos por la Constitución y que tiene como víctima, a que se le reciban las pruebas, así como al ser representado durante todo el proceso penal así como el de el trámite de la queja ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos, incluyendo la elaboración de promociones, escritos tendientes a solicitar las medidas para garantizar la no repetición y desde luego la reparación del daño incluyendo el pago de los tratamientos que como consecuencia del hecho victimizante sean necesarios para su recuperación, así como los efectos de la sentencia emitida por el Juez o en su caso la resolución emitida por la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Pasos para brindar la asesoría jurídica.

- El primer paso es que la víctima se encuentre estable tanto física como psicológicamente para poder efectuar el asesoramiento u orientación.
- El interventor (visitador ajunto) escuchará a la víctima para determinar, de acuerdo a la narrativa de los hechos, si la problemática planteada constituye un delito o una presunta violación a derechos humanos. En el caso de que la víctima no comprenda el idioma español, no pueda expresarse o tenga algún impedimento para escuchar, comprender o darse a entender, se proveerá lo conducente para obtener el apoyo de un intérprete o traductor.
- Si de acuerdo a los hechos el interventor concluye que la persona pudo ser víctima de un delito, le hará saber la facultad de éste organismo para recibir su denuncia y remitirla al Ministerio Pú-

blico para su conocimiento e intervención; de acceder la víctima se recabara dicha denuncia, se le explicará el procedimiento para dicha remisión; se le brindará orientación sobre el procedimiento en materia penal y los derechos que le asisten como víctima.

- Si de los hechos deriva una presunta violación a derechos humanos, el visitador procederá a recibir la queja respectiva; explicará el procedimiento de queja ante este organismo y cuando resulte necesario, solicitará las medidas cautelares para garantizar la integridad de la víctima; además, le brindará la orientación jurídica que el caso amerite.
- En caso de que la persona sea víctima de delitos considerados graves, como violación secuestro y trata de personas, y desea presentar su denuncia de forma directa ante el Ministerio Público y acogerse a los beneficios que como víctima le puede proporcionar, se le hará saber que personal de este organismo puede acompañarla para verificar que sea atendida de forma adecuada y se respeten sus derechos humanos.
- Se asistirá y orientará respecto a solicitar ante el órgano jurisdiccional competente lo relativo a la reparación del daño como víctima del delito.
- Se explicará el objeto y alcance de la sentencia emitida por el Juez en materia penal.

Consideraciones adicionales.

En caso de ser víctima del delito y de presuntas violaciones a derechos humanos haber recibido atención médica o psicológica de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el Estado de Puebla actuará conforme al punto relacionado con la presentación de la denuncia penal o bien éste organismo dará vista al Agente del Ministerio Público correspondiente para que tome conocimiento de los hechos que se consideren delictivos.

Debe tomarse en cuenta que durante la secuela de la atención a la víctima cabe la posibilidad que acuerdo a la naturaleza del delito o de las presuntas violaciones a los derechos humanos pueden practicarse diligencias que requieran la presencia de la víctima y que debe valorarse de acuerdo a las circunstancias de ejecución que se tomen las medidas y providencias necesarias para preservar los derechos de las víctimas, así como durante el proceso de atención a las víctimas solicitar se decreten medidas tendientes a asegurar lo relativo a la reparación del daño solicitando su aseguramiento provisional y posteriormente definitivo.

ACOMPañAMIENTO.

OBJETIVO.

Salvaguardar los derechos de las víctimas y evitar la re-victimización institucional; propiciar un trato digno, respetuoso, sensible y protector de los derechos humanos, que la víctima reciba una atención victimológica integral, agilización de trámites administrativos.

Es importante destacar que se prestará el acompañamiento sólo en aquellos casos en que atendiendo las circunstancias así lo amerite previo consentimiento de la víctima.

Pasos para brindar el acompañamiento.

- Desde el recibimiento de la víctima y con la identificación de necesidades de la víctima se le tratará con respeto a sus derechos humanos y a su dignidad humana.
- En las diversas atenciones psicológicas, médicas y jurídicas prevalecerá el consentimiento de la víctima para poder llevar a cabo el acompañamiento.
- De estabilizarse y no encontrarse la víctima en un estado vulnerable y que se encuentre superado su estado de crisis con su consentimiento se llevará a cabo el acompañamiento.
- En los trámites legales, diligencias y actos procesales necesarios tendientes a acreditar los elementos del tipo penal ante el Ministerio Público así como la solicitud de medidas tendientes a preservar sus derechos como víctima también se procederá a realizar el acompañamiento.
- En todo momento la víctima será tratada con respeto y mucha sensibilidad y durante los tratamientos médicos, psicológicos y jurídicos el personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla deberá actuar con la respectiva discreción y confidencialidad debida en su acompañamiento con respecto a la víctima.

Consideraciones Adicionales.

Cuando la víctima de violaciones a derechos humanos sea un menor de edad o una persona con alguna discapacidad o se trate de una, persona que no se pueda darse a entender o no hable el mismo idioma se solicitará intervención a las instituciones correspondientes para estar en posibilidad de efectuar dicho acompañamiento efectivo.

TRABAJO INTERINSTITUCIONAL/RED

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla como parte integrante de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en su calidad de Secretario Técnico deberá promover la celebración de Convenios con instituciones públicas y privadas que otorguen servicios de salud, educación y asistencia social.

No siendo óbice de lo anterior que la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla pueda vincularse con la Comisión Ejecutiva Federal para ampliar y complementar la atención a las víctimas de delitos o de presuntas violaciones a los derechos humanos cuando así se requiera.

Las redes de atención integral a víctimas del delito se deben organizar sobre la base de un registro de las unidades, áreas y oficinas que trabajan con víctimas en la región respectiva, a fin de identificar los servicios y tipo de atención que proporcionan, horarios, costos y mecanismos de acceso.

Es muy importante atender la condición especial de vulnerabilidad que puede presentar la víctima del delito o de presunta violación a los derechos humanos, en atención al tipo de victimización que haya sufrido y sus circunstancias particulares, tales como sexo, edad, religión, escolaridad, grupo étnico, capacidades diferentes, estado de salud, entre otros.

Las redes de atención deben estar permanentemente sujetas a procedimientos de actualización y capacitación en materia de derechos humanos y atención victimológica, impulsando medidas para prevenir el desgaste profesional de los interventores.

Directorio



Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla

Mtro. Adolfo López Badillo
Presidente

Mtro. Omar S. Martínez Báez
Primer Visitador General

Licda. Liliana Ivonne González Morales
Segunda Visitadora General

Mtro. José Víctor Vázquez Juárez
Secretario Técnico Ejecutivo

Mtro. Francisco Jiménez Teniza
Director de Seguimiento de Recomendaciones,
Conciliaciones y Asuntos Jurídicos

Lic. Roberto Otero Serrano
Director de Quejas y Orientación

Mtro. Jose Juan Aviña Grimaldo
Director de Planeación, Informática y Transparencia

C. P. Enrique Teyssier Estrada
Director Administrativo

Licda. Verónica Polanco Flores
Titular del Órgano Interno de Control

Lic. Jesús Abraham Espinosa Flores
Encargado de la Dirección de Comunicación Social



**Comisión de Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

**5 poniente #339, Centro Histórico
C.P. 72000, Puebla, Pue.**

**Tel: 01(222)309 47 00 | 01 800 201 01 06
Fax: 01(222)309 47 03 | 01 800 201 01 05**

**informes@cdhpuebla.org.mx
www.cdhpuebla.org.mx**

@cdhpuebla  **cdhpuebla**  **cdhpuebla**