

# **PROCURADURÍA SOCIAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS**

## **MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS**

### **U OFENDIDOS DE DELITOS**

#### **PROCEDIMIENTOS**

Respecto de los procedimientos que enseguida se describen cabe decir que parten del supuesto de que la víctima está físicamente presente, a excepción del procedimiento de atención telefónica.

Cabe mencionar que se describe de forma general la actuación de PROVÍCTIMA; sin embargo, debe tomarse en consideración que la atención tendrá variables dependiendo de las necesidades específicas de cada víctima.

#### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EL CAT**

##### **Solicitar el protocolo al CAT**

#### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL CAV.**

##### **1) Primer contacto con la víctima y ofendido.**

La referencia de la víctima a PROVÍCTIMA puede darse de diversas formas: por derivación del Centro de Atención Telefónica (CAT), por Carta Invitación, por referencia de una Institución, de otra persona o por su iniciativa.

Cuando se reciba por escrito la solicitud de atención a una víctima u ofendido por parte de otra autoridad o Institución, o se tenga noticia por algún medio de la existencia de una víctima, sin que la persona se presente directamente en las instalaciones del Centro de Atención a Víctimas, se realizará contacto por los medios que se tengan al alcance (p. ej. teléfono, correo electrónico, domicilio), para estar en posibilidad de ofrecerle los servicios de atención y, en su caso, asignar una cita para asistir al Centro de Atención a Víctimas que corresponda. Cuando no se pueda realizar el contacto vía telefónica, por correo electrónico, u otro medio no presencial, o cuando la Dirección del Centro de Atención a Víctimas así lo considere por la naturaleza del caso, se realizará una visita domiciliaria para establecer el contacto directo con la persona agraviada. El personal de trabajo social, o el designado por la Dirección del Centro de Atención a Víctimas, realizará la visita para ofrecer los servicios gratuitos que la Procuraduría Social brinda a través de sus Centros. Una vez en el domicilio, se entregará una carta invitación a la persona víctima o a sus familiares y se le explicará el motivo por el cual se le está contactando. En caso de no encontrar respuesta en el domicilio, se podrá dejar en buzón dicha

invitación. El personal asignado para realizar dicha labor, deberá realizar una tarjeta informativa a la Dirección del Centro para informar los resultados de la visita.

Una vez que la víctima u ofendido acuda por primera vez al Centro de Atención a Víctimas, pasará al área de primer contacto, donde el personal de trabajo social realizará una breve entrevista (cuya duración será máximo de 15 minutos), en la cual se recabarán sus datos generales y se identificarán las necesidades de atención jurídica, psicológica, médica, de trabajo social o de apoyo en la búsqueda de personas desaparecidas. Se le explicará a la o el usuario que esa breve entrevista es para recabar algunos datos generales, abrir expediente y detectar qué tipo de apoyo necesita, razón por la cual se pasará posteriormente a una entrevista más amplia con los y las especialistas que requiera. La persona víctima u ofendida firmará una solicitud de atención y el personal del Centro elaborará la cédula correspondiente, asignándole un folio, mismo que dará inicio al expediente.

Cuando el personal de trabajo social identifique las necesidades primordiales del usuario o usuaria, solicitará a ésta la autorización para llevar a cabo una entrevista inicial en conjunto con el personal especializado del área psicológica, jurídica, médica y/o de trabajo social. Ésta será una entrevista interdisciplinaria, que se llevará en presencia de todos los especialistas que deben conocer del caso para evitar que el usuario o usuaria repita en varias ocasiones el motivo por el cual solicita la atención, promoviendo así la no-revictimización. En caso de no aceptar este modelo interdisciplinario, por cualquier motivo o necesidad específica que exprese la víctima u ofendida, la entrevista inicial se realizará únicamente por el personal especialista del área correspondiente (jurídico, de personas desaparecidas, psicológico, médico o de trabajo social), para lo cual el personal de trabajo social trazará una ruta de atención, en la que se jerarquizarán las necesidades más apremiantes de la o el usuario, con la finalidad de que reciba la atención primaria en el área que se considere más urgente, ya sea esta jurídica, médica, psicológica o asistencial.

## **2) Atención primaria**

Se refiere a la atención inmediata que la o el usuario recibirá en la entrevista inicial. Si esta entrevista se lleva a cabo de forma interdisciplinaria, la entrevista tendrá una duración máxima de una hora y media, en la cual la víctima u ofendido relatará la problemática que presenta, razón por la cual requiere del apoyo de PROVÍCTIMA. El equipo interdisciplinario escuchará activamente y ofrecerá las alternativas que desde cada especialidad se sugieren por la problemática expuesta. De esta manera, el o la usuaria será atendida de forma inmediata recibiendo la asesoría u orientación requerida en cada una de las disciplinas.

En caso de que la víctima u ofendido requiera de seguimiento específico en alguna de las áreas (médica, psicológica, jurídica, asistencial), cada especialista otorgará una cita para tal fin.

Cuando la entrevista inicial se lleve a cabo sólo con un especialista (de las áreas médica, psicológica, jurídica, de trabajo social), será éste quien determine si la problemática presentada por la víctima u ofendida requiere de seguimiento y, en tal caso, le proporcionará una cita. En caso de que la problemática planteada por el usuario o usuaria requiera de la vinculación con otras instituciones, se realizará tal enlace en apoyo del área de trabajo social.

Es importante que el especialista que reciba al usuario o usuaria sea quien le acompañe durante todo el proceso en PROVÍCTIMA, hasta su conclusión.

### ***Asistencia médica***

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

La valoración médica se realiza mediante entrevista, en la cual se elabora una historia clínica breve, para estar en posibilidad de emitir una impresión diagnóstica.

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.

Si se detecta la necesidad de una atención médica especializada, el personal médico se coordinará con el área de trabajo social para llevar a cabo la vinculación con la institución médica correspondiente, para su tratamiento o rehabilitación.

El personal médico, en caso de así requerirse, podrá realizar acompañamientos a las instituciones médicas de especialidad, con la finalidad de verificar que la persona usuaria sea atendida debidamente para evitar poner en riesgo su vida y salud.

Será responsabilidad del personal médico dar seguimiento oportuno al estado de salud de los y las usuarias atendidas.

Por otra parte, el personal del área médica podrá impartir talleres, pláticas o conferencias, encaminadas a prevenir y mantener en condiciones óptimas la

salud de las personas usuarias, tanto menores de edad como adultas; asimismo, podrá participar en intervención comunitaria.

En caso de ser necesario, el personal médico podrá 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.

En caso necesario, participará en 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***

El personal del área psicológica realiza una entrevista inicial a la o el usuario, en la cual se indaga el motivo de consulta para estar en posibilidad de realizar una descripción de su estado emocional, cognitivo y conductual al momento de llegar a PROVÍCTIMA, y así ofrecer la orientación correspondiente.

Si la persona atendida requiere intervención en crisis, el personal de psicología proporcionará los primeros auxilios psicológicos necesarios y, si el caso lo amerita, se coordinará con el área médica.

Cuando el personal de psicología valore que la o el usuario requiere de tratamiento psicoterapéutico, se le proporcionará una cita para su seguimiento.

### ***Orientación y asesoría jurídica***

El personal del área jurídica, en la entrevista inicial determinará la competencia y las materias jurídicas que deban ser atendidas.

Cuando se detecte que la persona requiere atención en materia administrativa, fiscal, laboral, electoral, civil u otra que no sea del ámbito penal, se deberá prestar la orientación legal y le proporcionará los datos necesarios para que dicha persona acuda a la instancia que corresponda, enlazándolo con la autoridad para que promueva o demande lo que pretenda, de esta manera se vincula con las instancias competentes en la materia y, en caso de requerir acompañamiento para realizar dicha vinculación, deberá someterse a consideración del superior jerárquico.

Posterior a la vinculación con otra institución, el personal del área jurídica dará seguimiento con la finalidad de asegurarse que el o la usuaria ha recibido la atención correspondiente.

Una vez concluida la orientación definidas las materias y las competencias, y si se determina que la usuario o usuario requiere de atención adicional en el área jurídica, se le proporcionará una cita para su seguimiento.

### **3) Seguimiento**

#### ***ATENCIÓN PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA***

##### ***Procesos individuales***

El tratamiento psicológico especializado será brindado por terapeutas y consistirá en un modelo de psicoterapia breve individual, aproximadamente de 12 a 16 sesiones, llevándose a cabo con una frecuencia de al menos una vez por semana con duración de 45 a 50 min por sesión, en un horario fijo establecido y con el mismo terapeuta que dará continuidad a su tratamiento de principio a fin; el número de sesiones podrá incrementarse, en casos justificados cuando así se requiera, brindando un tratamiento a mediano plazo (no mayor a un año); asimismo, se podrán brindar tratamientos en menos de 12 sesiones, lo cual dependerá de la valoración y justificación que realice el terapeuta de cada caso.

En la primera sesión dará inicio el tratamiento y el personal especializado del área psicológica establecerá un encuadre con la o el usuario, donde se determinarán los objetivos terapéuticos y las necesidades específicas de tratamiento, así como el horario en que se llevarán a cabo las sesiones, la frecuencia y duración de las mismas; no obstante, el compromiso de la o el usuario será asistir a sus sesiones programadas, de tal forma que cuando tenga tres faltas sin causa justificada, será motivo de baja de la atención. Si por alguna causa de fuerza mayor el usuario deba faltar a su sesión, deberá dar aviso previo vía telefónica o personalmente a la o el terapeuta encargado de su proceso terapéutico. Este encuadre deberá plasmarse en el formato de contrato terapéutico. En el caso de personas menores de edad, el contrato terapéutico y encuadre deberá acordarse junto con su madre, padre o tutor.

Con la información obtenida en la entrevista de la primera sesión psicoterapéutica, deberá llevarse a cabo una Ficha de Identificación que se plasmará en el formato de atención psicológica correspondiente. Asimismo en el caso de menores de edad, la primera entrevista deberá realizarse a los padres, obteniéndose la información contenida en el formato de atención psicológica correspondiente

Durante todo el tratamiento, después de cada sesión psicológica con la o el usuario, se requisitará el formato de reporte de sesión correspondiente.

### ***Procesos grupales***

Durante el proceso terapéutico individual, el usuario podrá integrarse a los talleres psicoeducativos que abordarán diversas temáticas y/o grupos de autoayuda (apoyo) que se llevan a cabo en el Centro de Atención a Víctimas y, en caso necesario, en las comunidades; previo consentimiento del mismo como apoyo a su proceso individual con el conocimiento y visto bueno de su psicoterapeuta.

En caso de que el usuario sea candidato a terapia grupal, se le propondrá la posibilidad de dicho tratamiento y los motivos del cambio de modelo de atención psicoterapéutico y se le solicitará dar consentimiento por escrito para recibir este tipo de tratamiento. Quienes sean incluidos en la terapia grupal deberán provenir de áreas problemáticas compatibles con la finalidad de homologar las características del grupo, considerando el tipo de delito, sexo, edad, condición socioeconómica, idiosincrasia, religión, estructura psíquica; entre otras.

El tratamiento de psicoterapia grupal será brindado por terapeutas y tendrá una duración de 12 a 14 sesiones, llevándose a cabo con una frecuencia de una vez por semana con duración de 60 a 90 minutos por sesión, en un horario fijo establecido y con el mismo terapeuta que dará continuidad a su tratamiento de principio a fin; el número de sesiones podrá incrementarse, en casos justificados cuando así se requiera, brindando un tratamiento a mediano plazo (no mayor a 20 sesiones).

### ***Intervención con niñas y niños***

El dispositivo que se despliega para atender a las niñas y niños implica un abordaje integral que pone especial énfasis en velar por sus necesidades y particularidades, contemplando además lo que implica el haber vivido una experiencia violenta, de la naturaleza que esta sea.

El proceso psicológico con la niña y niño víctima radica fundamentalmente en generar las condiciones que le permitan hacerse escuchar por los adultos que le son significativos, incluyendo a determinadas autoridades (judiciales, escolares, entre otras). Todo esto, con el apoyo de un terapeuta que además les acompaña y les facilita elaborar y resignificar su experiencia traumática con la violencia.

El juego es la principal herramienta que el terapeuta aplica en la construcción de un vínculo de confianza, escucha y compañía. Pero no sólo eso, la actividad lúdica consigue igualmente distender y descargar emociones como la ansiedad y la angustia; permite el desplazamiento y proyección de emociones como el

enojo, el miedo y la frustración; y da lugar a la expresión y comunicación de la vivencia violenta con todas las características y peculiaridades de ésta en la infancia, a través de representaciones y fantasías que el niño muestra abiertamente.

El juego dependerá siempre de los intereses de la niña y el niño. De acuerdo a su edad, gustos y preferencias, elige y propone qué hacer, a qué jugar. Y conforme se apropia del espacio terapéutico, va emergiendo su voz y su mirada, para hablar, pedir, interrogar, cuestionar, confrontar y actuar sobre aquello que le aqueja. Traslado estas experiencias a su propio entorno. Es importante contemplar en todo momento los deseos y necesidades del niño al expresarse, velando siempre por el interés superior de éste.

Es igualmente importante llevar a cabo una intervención paralela y constante con los adultos a cargo de atenderlos, cuidarlos y protegerlos. Esta labor inicia con una entrevista para conocer los antecedentes de la o el menor de edad, del evento o situación de violencia vivida, así como la afectación en la esfera psicoemocional y el impacto en el entorno familiar, escolar y social de la niña y el niño víctima contemplando los cambios significativos que estos presentan a partir del hecho violento. Esto continúa a lo largo del proceso terapéutico, mediante entrevistas, sesiones conjuntas (padres/tutores e hijos), visitas domiciliarias, visitas escolares y/o acompañamientos a diligencias legales, según sea el caso, con la finalidad de que sea posible la escucha de la niña y el niño que fue violentado, a partir de su propia vivencia y de sus propias necesidades y demandas, que no siempre serán las mismas que las de los adultos que los acompañan.

El trabajo dirigido hacia los padres o tutores al mismo tiempo brinda la oportunidad de reconfigurar estas relaciones significativas y fundamentales para el bienestar, proceso de individuación y desarrollo de toda niña y niño, contemplando clarificar las emociones de los padres que en ocasiones impiden dimensionar el efecto real en los niños.

### ***Terapia familiar o de pareja***

Debido a la importancia de las redes primarias de apoyo en el proceso terapéutico y sobre las bases de la terapia sistémica, se ofrece terapia familiar o de pareja, en casos específicos; las cuales tienen una duración aproximada de 10 sesiones y pueden llevarse a cabo paralelamente con sesiones individuales para algunos miembros del sistema familiar. El objetivo principal de la terapia familiar y/o de pareja, es promover el cambio de pautas de interacción que contribuyen a perpetuar ciertos problemas, para generar de este modo, un contexto de relaciones de pareja o de familia en el que se generen posibilidades y soluciones compartidas, potenciando así el alcance y el impacto de la terapia.

### ***Derivación a otras instituciones***

Cuando el usuario requiera de una atención psicológica específica o, en su caso, psiquiátrica, que no sea posible brindarse a través del Centro de Atención a Víctimas, gestionará junto con el área de trabajo social su derivación para dicha atención en otra institución que pueda proporcionar el servicio requerido.

### ***Conclusión del proceso terapéutico***

Se dará por concluido el proceso terapéutico, cuando la o el usuario: haya sido dado de alta, mediante formato de alta; haya interrumpido o cancelado voluntariamente su proceso terapéutico, situación que el terapeuta deberá reportar a su superior jerárquico; haya sido derivado a otra institución especializada, en coordinación con el área de trabajo social; se haya ausentado en más de 3 sesiones consecutivas, sin que exista justificación y, por tanto haya causado baja, en cuyo caso se requisitará el formato de baja.

### ***Supervisión de casos y reuniones clínicas***

Se realizará supervisión de casos por parte de un profesional especialista en la materia a cada uno de los psicoterapeutas que atienden a las víctimas u ofendidos, con la finalidad de proporcionar herramientas y estrategias psicoterapéuticas que agilicen el oportuno y adecuado manejo de la problemática de cada paciente. Se programarán las supervisiones permanentemente según las cargas de trabajo para que la actividad se proporcione a todo psicoterapeuta sin excepción. Dichas supervisiones pueden realizarse de tipo individual y grupal.

Asimismo, deberán organizarse una vez al mes sesiones clínicas, donde el equipo psicológico se reunirá para presentar casos específicos que se estén atendiendo y requieran de discusión y consenso grupal para su tratamiento; al finalizar cada sesión clínica se deberá levantar minuta del trabajo realizado.

### ***SEGUIMIENTO JURÍDICO***

La o el abogado brindará la atención jurídica desde el inicio de la averiguación previa, hasta la determinación de la misma. En el caso de que la averiguación previa sea consignada, podrá mantener un enlace con el agente del ministerio público de la federación adscrito al juzgado correspondiente, para el seguimiento de la causa penal, asesorando a la víctima u ofendido en todas las etapas del proceso, inclusive hasta que la sentencia cause ejecutoria.

Se dará un especial énfasis de seguimiento a ilícitos que deriven de actividades de la delincuencia organizada tales como homicidio, secuestro, extorsión, trata de personas, entre otros.

Cuando se trate de delitos violentos, se valorará la gravedad de los hechos y hará la propuesta ante el superior inmediato para que éste determine si es necesario acompañar a la víctima u ofendido a presentar la denuncia ante el agente del ministerio público que corresponda.

Si de los hechos vertidos por la víctima u ofendido del delito existe temor fundado de que se está en riesgo de poner en peligro la vida, tanto de la o el usuario como del profesional que lo asista, el asunto se hará del conocimiento del responsable del Centro de Atención a Víctimas para que se valore y se determine si resulta o no viable acompañar a la persona usuaria.

En relación a la presentación de la denuncia, si la persona requiere realizarlo de manera anónima, se le invitará para que haga la misma a través de correo electrónico con la autoridad que corresponda, para lo cual pondrá a su disposición un equipo de cómputo con conexión a internet, para lo cual prestará el apoyo técnico que requiera. En caso de que no quiera presentar la denuncia en esta última forma, el profesional del área jurídica le ofrecerá la opción de que redacte de su puño y letra los hechos que refiere, el cual será remitido al superior jerárquico inmediato, quién dispondrá lo conducente para hacerlo llegar a la autoridad competente. En ambos casos, se llevará un registro de los correos electrónicos, notas informativas y la documentación en general que se originen para atender cualquier asunto posterior relacionado con tal denuncia.

Los acompañamientos posteriores podrán realizarse a las diligencias ministeriales relacionadas con la investigación del delito, así como a las audiencias que se deriven del proceso penal, o a las gestiones jurídicas que instruya la Dirección del Centro.

Cuando se trate de delitos del fuero de guerra, previa solicitud de parte, el personal jurídico informará a la Dirección del Centro para estar en posibilidad de dar puntual seguimiento al caso, en coordinación con los servidores públicos comisionados de la Secretaría de la Defensa Nacional y de la Secretaría de Marina a la Procuraduría Social, y de esta manera mantendrá informada a la víctima u ofendido del delito.

## ***SEGUIMIENTO DE TRABAJO SOCIAL***

Se realizarán las gestiones necesarias para llevar a cabo las vinculaciones correspondientes a las Instituciones Especializadas o programas sociales que, en lo particular, requiera la persona usuaria.

Para llevar a cabo lo anterior, en primera instancia se establecerá contacto con la institución para asegurarse que es la indicada para proporcionar el apoyo requerido. Posteriormente, se facilitarán a la persona interesada los datos necesarios de identificación del área o Institución con la que se vincule, así como, los horarios de atención y, finalmente, se girará el oficio de vinculación correspondiente. Cuando así lo requiera el caso el personal de Trabajo Social, aplicará un estudio socioeconómico.

El área de Trabajo Social mantendrá contacto permanente con las áreas internas médica, psicológica y jurídica, para estar en posibilidad de gestionar conjuntamente ante otras Instituciones especializadas los apoyos que se requieran en cada caso.

Una vez concluida la gestión asistencial, el personal responsable del área de Trabajo Social realizará seguimiento (vía telefónica, correo electrónico, por visita domiciliaria u otros medios) con la víctima, ofendido o Institución en donde se llevó a cabo la vinculación, para verificar que se le hayan otorgado los servicios solicitados.

En el caso de que la víctima u ofendida/o abandone la atención que recibía de la Institución, se contactará con ella con el fin de verificar el motivo de su ausencia y si no se le encontrara y se considera adecuado se le hará una visita domiciliaria o se llevará a cabo el seguimiento a través de una llamada mensual durante tres meses y al cabo de este tiempo se dará por concluida su atención.

#### **4) Conclusión de los servicios**

Una vez que la o el usuario haya concluido su proceso de atención en el Centro de Atención a Víctimas correspondiente deberá firmar de conformidad con la atención recibida.

### **CONSIDERACIONES**

Los Centros de Atención a Víctimas deberán brindar orientación y atención a todas las peticiones por parte de personas que sean víctimas de delitos, por sí o en coordinación con las instituciones especializadas; no obstante, darán especial énfasis en la atención a víctimas de ilícitos que deriven de actividades

de la delincuencia organizada tales como homicidio, secuestro, extorsión, trata de personas, entre otros.

La atención deberá ofrecerse tanto a la o las víctimas directas como a los ofendidos implicados.

Si un particular que ha sido víctima del delito solicita atención psicológica y/o jurídica, y por cualquier circunstancia el Centro de Atención a Víctimas no se encuentra en posibilidad de ofrecer dicha atención, se le brindará la opción de recibir la asesoría vía telefónica, enlazando al usuario o usuaria con el Centro de Atención a Víctimas en el Distrito Federal, para solicitar la colaboración. En el caso de la atención médica no pueda brindarse directamente, se referirá al usuario o usuaria al servicio de salud que se encuentre a su alcance, asegurándose que reciba dicha atención.

Cuando se solicite el apoyo para una persona que se considere víctima u ofendido de algún delito relacionado con delincuencia organizada y se encuentre al mismo tiempo en investigación por parte del ministerio público de la federación como probable responsable, la Dirección del Centro de Atención a Víctimas deberá elaborar tarjeta informativa pormenorizada a la Subprocuraduría de Atención a Víctimas u Ofendidos de Delitos, para que lo someta a consideración de la Procuradora Social, quien resolverá en definitiva sobre el particular.

La integración de los expedientes internos estará a cargo del personal de Trabajo Social, o quien designe la Dirección del Centro, según el número de folio inicial que se otorgó a la persona atendida, mismo folio que deberá plasmarse en cada formato de las diferentes áreas de atención y servirá como identificación de la persona usuaria. Los lineamientos para la adecuada clasificación y resguardo de expedientes internos, se realizarán conforme a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que en su momento emitirá la Procuraduría Social de Atención a Víctimas de Delitos.