

## **Proyecto sobre la transformación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas**

**Por Claudia Lilia Cruz Santiago**

### ***¿Para que se creó la CEAV?***

Inmersa durante tres décadas en procesos de acompañamiento junto a muchas compañeras y compañeros del movimiento en pro de los Derechos Humanos, advertimos necesidades y obstáculos que enfrentan las personas víctimas y sus familiares en la búsqueda de la verdad y la justicia. La realidad requiere que el Estado asuma la responsabilidad de construir políticas públicas, instituciones y acciones gubernamentales que permitan acceso a esa justicia. Las víctimas y sus familias no deben sufrir el abandono institucional. Por el contrario, deben ser atendidas de forma interdisciplinaria, tanto en lo social como en lo sanitario, con acciones que abarquen desde la prevención y atención de los factores de riesgo que llevan a las violencias, la criminalidad y violaciones de los derechos humanos.

Las políticas deben atender necesidades para sufragar el acceso a beneficios y servicios que mitiguen los obstáculos para hacer frente a sus procesos judiciales, contar con abogadas y abogados litigantes, atender necesidades tan básicas como el traslado y fotocopiado de expedientes, hasta los impertativos, como la manutención de hijas e hijos o cualquier dependiente económico. En suma, una instancia de apoyo y asesoría para el desarrollo de sus actividades en la búsqueda de la justicia y la verdad.

La exigencia de víctimas y sus familiares han obligado a los gobiernos a impulsar instituciones y políticas públicas como PROVICTIMAS y a emprender reformas legislativas que terminaron por diseñar la actual CEAV. Sin embargo se creó una institución que en los hechos se erige como el único canal institucional de apoyo a víctimas y sus familiares, sin una red de coordinación interinstitucional de apoyo efectivo y eficaz que incluya a los tres órdenes de gobierno, al grado del desconocimiento sobre la existencia y funcionamiento de la CEAV en esferas estatales y municipales. Con ello, el resultado es una ineficiente y lenta atención en los servicios ante la falta de respuesta inmediata.

### ***¿Qué tipo de institución requieren las víctimas y sus familias para el acceso pleno a la justicia?***

El diseño de un Sistema Nacional de Atención Integral a Víctimas que atienda las necesidades inmediatas, como el *Acompañamiento, Atención Psicosocial, Atención Médica, Defensoría Jurídica Pública Autónoma, Sistematización digitalizada de la información de los procesos de atención. Políticas y Programas en coordinación interinstitucional e interdisciplinaria para la Prevención y Atención a las víctimas de delitos y violaciones graves a los derechos humanos; incorporar la Reparación del Daño Social para las comunidades víctimas de la delincuencia organizada, puesto que son las instituciones, instancias, autoridades y/o particulares responsables quienes deben hacerse cargo de la reparación de los daños ocasionados a víctimas de manera directa, indirecta, así como de los daños sociales y comunitarios.*

En primer lugar, debemos reconocer que estos aspectos de la atención a víctimas contemplan sólo una parte del acceso a la justicia de las víctimas, apenas la mitad de lo requerido para alcanzar justicia plena. El otro cincuenta por ciento corresponde al Sistema Judicial, la responsabilidad plena de agentes de seguridad, ministerios públicos y jueces.

El Sistema Judicial debe implementar de manera efectiva las normas para el acceso a la justicia y la verdad, terminar con los grandes índices de impunidad prevalescentes que posibilitan el estado de descomposición social y de repetición de graves delitos, como los miles de homicidios, feminicidios, desapariciones, fosas comunes, el tráfico y trata de miles de mujeres, niñas, niños y jóvenes. De ahí que esas normas han de observarse en la investigación, el procesamiento y la sanción de los delitos para esclarecer estos hechos delictivos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que se repare el daño en un marco de respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano es parte.

***Sobre el Sistema Nacional de Atención a Víctimas de delitos y violaciones graves a los derechos humanos:***

Se debe diseñar un engranaje interinstitucional de los tres niveles de gobierno, en el que la CEAV y los Centros de Atención Integral coordinen sus responsabilidades para implementar Modelos de Atención Integral a través de programas y políticas desde la perspectiva de la salud, de apoyo a la salud física y mental, a la educación, al trabajo y al desarrollo social en primera instancia, coadyuvando en la recuperación de las personas víctimas en los procesos de victimización secundaria y terciaria para poder enfrentar a sus procesos judiciales.

Hoy la CEAV requiere redefinir su estructura operativa desde el interior, por lo que propongo la creación de una unidad de coordinación interinstitucional con puntos focales (desde las oficinas de las personas titulares) de las instituciones clave, que atiendan y reaccionen a las necesidades propias de casos concretos por su grado de impacto social, comunitario y nivel de riesgo ante graves delitos y violaciones a los derechos humanos. Para ello se requiere incorporar diversos componentes y áreas de atención y prevención a las violencias, a las delincuencias como la salud, educación, trabajo, desarrollo social, vivienda, seguridad pública, procuración de justicia y financiamiento para estas actividades, por lo que la Junta de Gobierno debe ser integrada por la Secretaria de Salud, Secretaria de Educación, Secretaria del Trabajo, Secretaria de Bienestar, Secretaria de Hacienda, SEDATU y Secretaría de Cultura, además de la Fiscalía General de la República y la Secretaría de la Seguridad Ciudadana. Igualmente, definir la comunicación con los gobiernos estatales a través de las titularidades de las Secretarías de Gobierno para atender de manera inmediata a las víctimas. La prevención, atención de los impactos de delitos y violaciones graves a los derechos humanos, requiere por igual de una reingeniería institucional y compromiso político de alto nivel.

Generar mecanismos de diálogo y participación de los colectivos, grupos y organizaciones de víctimas y familiares de víctimas es esencial para la construcción de un proceso corresponsable entre la sociedad civil y las instancias de gobierno para la evaluación y mejora de los servicios de atención de la CEAV y del mismo Sistema.

### ***Sobre el Acompañamiento a Víctimas:***

El acompañamiento a víctimas debe diseñarse como una parte esencial del proceso de reivindicación y restitución de derechos de las víctimas con grupos interdisciplinarios de profesionales en las ciencias como la medicina, psicología, psiquiatría, derecho, victimología, sociología, criminología, criminalística y trabajo social entre otras, que permitan evaluar y diseñar planes de trabajo para cada uno de los casos, de manera integral; el acompañamiento debe ser proporcionado por personas empáticas con el daño vivido por las víctimas porque deben desenvolverse en ambientes de confort, confianza y tranquilidad.

La CEAV y los CAIs deben desarrollar su trabajo en red, para generar una coordinación y apoyo interinstitucional en la implementación de programas y políticas públicas que atiendan los diversos componentes psicosociales, como atención psicológica, médica, jurídica y social a través de modelos integrales de atención a víctimas, como base de cualquier modelo los siguientes complementos:

a) Gestión de apoyos y servicios para las víctimas y sus familias

b) Capacitación a las víctimas y sus familiares sobre los procesos judiciales, derechos humanos, herramientas de la comunicación y computacional, así como de los procesos de organización social para dar seguimiento desde la auto gestión, auto cuidado y contención psicológica.

c) Atención psicológica y médica que permita que les permita física y emocionalmente enfrentar los procesos judiciales, sociales, culturales y familiares.

d) Asesoría sobre los procesos judiciales, de reparación del daño directo, del daño social, de restitución de sus derechos y garantías de no repetición.

### ***Sobre Atención Psicológica:***

Debe incorporar elementos de atención, desde la psicología individual, social y comunitaria, ante la necesidad de una salud mental para todas las personas víctimas, así como para todas las personas habitantes de México, con la finalidad de cerrar las heridas y construir las bases de una paz justa y sostenible. A la fecha, en nuestro país hemos vivido una clase de conflicto armado interno, que aún no ha sido reconocido por las autoridades pero que sin embargo ha impactado en la vida de todas y todos sus habitantes; por esto es necesario anteponer tres dimensiones para la atención psicológica y social de toda la población, tomando en cuenta todos los factores de riesgos e impactos en las distintas esferas de la sociedad y sus poblaciones:

Primera dimensión es para la atención psicológica de las víctimas directas o primarias y secundarias para hacer frente a los impactos del hecho victimizante y de sus procesos judiciales en la victimización secundaria, así como en la posibilidad de resolución individual de los efectos de las violencias por conflictos armados, por la delincuencia organizada o grupos criminales que cometen diversos delitos graves como: tráfico de armas, drogas, trata de personas y demás delitos depredadores, adoptando modelos de atención psicosociales para atender y prevenir las necesidades de la sociedad mexicana.

Segunda dimensión es para la atención psicológica es para las víctimas directas afectadas en las comunidades, pueblos, colonias o barrios de nuestras ciudades donde las violencias por grupos criminales armados o delincuencia organizada sean igualmente atendidas de forma grupal.

Tercera dimensión es para la atención psicológica y social a las poblaciones en las comunidades afectadas por los mismos delitos depredadores y que han sido victimizadas y re-victimizadas en un proceso colectivo .

### ***Sobre la Atención Médica:***

Es elemental que en un Modelo de Atención a Víctimas certifique las condiciones de salud física de las mismas, sobre todo a partir de los impactos por hechos graves de violencias y violaciones a los derechos humanos vividos bajo las tres dimensiones antes mencionadas, ya que los impactos de estrés, ansiedad, inseguridad, angustia entre otros síntomas psicológicos producen enfermedades como cardíacas, diabetes, estomacales entre otras. Con ello el sector salud podrán realizar políticas de atención a la salud y prevención de enfermedades que impidan posteriores padecimientos graves en la población afectada.

### ***Sobre la Asesoría Jurídica, se requiere una Defensoría Jurídica Pública Profesional y Autónoma:***

La asesoría que hoy se imparte a través de personal de la CEAV se ve afectada al alto número de personas atendidas y que muy probablemente no pueden apoyar con profesionalismo por falta de tiempo para realizar estrategias jurídicas para la defensa y seguimiento. La asesoría jurídica que se requiere debe de dar un paso más de forma estructural dentro del sistema penal, donde se garantice el acceso a la justicia plena de las personas víctimas, donde las y los abogados litigantes puedan desarrollar estrategias jurídicas, peritajes, investigaciones que la parte defensora pueda también ante los jueces del proceso.

En el procesamiento judicial se encuentran también otras figuras de asesores jurídicos por parte de las fiscalías, los cuales están en las mismas condiciones de la CEAV; en consecuencia la creación y diseño de instituciones que garanticen sus derechos plenos y no impliquen un conflicto de interés al estar dentro de las dependencias estas dependencias; por ello la existencia de la Defensoría Jurídica Pública Profesional y Autónoma.

La Defensoría Jurídica Pública Autónoma debe contar con las herramientas que el sistema judicial exige para que las y los abogados litigantes puedan desarrollar sus propias investigaciones y peritajes como la norma lo establece, así como para que coordinen con el CEAV y los CAIs sus reportes y les permita una defensa profesional en igualdad de condiciones con todas las autoridades judiciales del proceso, con

ello se garantice la continuidad del personal a cargo para eliminar situaciones revictimización.

***Sobre el Sistema de atención, seguimiento y evaluación de casos de víctimas:***

Uno de los mayores reclamos de las personas víctimas y sus familias es el desgaste y la revictimización a la que se enfrentan con cientos de hojas de papel correspondientes a documentales de sus procesos, lo que implica lidiar con más y más papeles dentro del sistema de la CEAV, de las fiscalías o de cada dependencia a la que acuden para ser apoyadas. De ahí que me parece necesario y urgente caminar hacia nuevas formas de atención que impliquen menos trabajo, angustia y ansiedad para las víctimas; profesionalismo y apoyo institucional así como del resguardo de la información de las instituciones; consecuentemente se requiere de un Sistema Digitalizado eficaz, eficiente y seguro en el manejo de la información y documentos, donde se incorporen documentos de trámites y acciones, plazos para su cumplimiento, autoridades responsables, respuestas inmediatas a la solicitud de servicios, de tal suerte que los documentos se conviertan en la evidencia de las acciones realizadas de manera proactivamente por las y los servidores públicos, y no sean como en la mayoría de los casos, la evidencia documental de acciones no realizadas ineficiente e ineficazmente por falta de atención en los servicios solicitados.

Es necesario que este Sistema ofrezca y garantice el seguimiento, monitoreo y evaluación de la calidad efectiva de los servicios otorgados; que evalúe las garantías en el acceso y cumplimiento para respeto y protección a los derechos humanos de las víctimas y sus familias. Se debe entonces de manera urgente, transitar de Gobierno de papel a Gobierno sin papel, y dicho sistema debe diseñarse con indicadores de evaluación al cumplimiento de metas y objetivos bajo estándares internacionales de derechos humanos.

**Sobre la Reparación del Daño Integral:**

Si bien es cierto que la reparación del daño a las víctimas no se constriñe al otorgamiento exclusivo de recursos económicos, la verdad es que se requieren, aunque debemos analizarlos desde otras perspectivas:

Primera dimensión sobre la Reparación de Daño, es para las víctimas directas e indirectas. Las instituciones, autoridades y particulares probables responsables deben asumir la Reparación de daños a las víctimas. El impacto de haber dejado a la CEAV en muchos momentos como la única responsable de reparar los daños ha generado en las instituciones, autoridades y/o particulares la evasión de sus responsabilidades y han terminado por afectar de forma grave a las víctimas, agregando que no se garantice la No repetición de los mismos delitos , violaciones a los derechos humanos hasta crímenes de lesa humanidad.

Como parte de las atribuciones legales, la CEAV es la primera responsable de diseñar y desarrollar Dictámenes para Reparación de Daño en conjunto con las víctimas. Dictámenes que, a mi parecer, deberían tener varios destinatarios: primero a las víctimas; segundo, las instituciones, autoridades y entes privados responsables con el objetivo de que vayan caminando a la par en los procesos de reparación y transformación de instituciones que garanticen el respeto y protección de los derechos de las personas. Ello sirve también para visibilizar a las instituciones federales, estatales y municipales que asuman responsabilidades sobre los actos que por acción u omisión, acción directa o indirecta, permitieron que miles de víctimas en sus localidades vivieran actos de extrema violencia, delitos graves o de lesa humanidad.

El tercer destinatario es el Sistema Judicial. A través del Sistema penal acusatorio, los dictámenes adquieren un valor imprescindible en los procesos judiciales, pues es ante las autoridades ministeriales y jueces que deben presentarse para ser considerados en la reparación del daño en sus resoluciones judiciales y sentencias con la finalidad de obligar judicialmente a las autoridades, instituciones y/o privados correspondientes a dar cumplimiento cabal a sus responsabilidades, permitiendo el diseño y la planeación de políticas públicas para erradicar la acción de delitos y violaciones graves a los derechos humanos en las reparaciones individuales y colectivas en cada caso.

Para la Reparación de Daño se deberán diseñar diversas formulas matemática proyectadas por actuarios con una visión y perspectiva de derechos humanos, de tal forma que permitan visibilizar los daños en la especificidad de las víctimas, considerando la igualdad sustantiva, la perspectiva de género, infancia y/o de juventud, entre otras; así como las oportunidades perdidas ante los hechos victimizantes.

Segunda dimensión es la Reparación de Daño “Social”. El impacto de la presencia del crimen y delincuencia organizada, de las violencias y delitos graves como la desaparición, desaparición forzada, secuestro, asesinato, feminicidio, explotación laboral o sexual de niñas, niños, adolescentes mujeres y hombres, enfrentamientos armados, ha producido que decenas de miles de personas se hayan desplazado de sus comunidades o salgan a la calle con inseguridad y miedo. La alta inseguridad ha devaluado nuestras vidas y nuestros patrimonios, nuestras casas, negocios, empresas, escuelas, parques, jardines, carreteras. Por tanto, lo confiscado en esas zonas debe reutilizarse para la Reparación del Daño Social, como hicieron en otras latitudes del planeta como en Italia; por esto, debemos implementar y retomar las mejores y buenas práctica internacionales para la prevención y atención de víctimas de la delincuencia organizada. Desde “LIBERA, ASOCIACIONES, NOMBRES Y NÚMEROS CONTRA LAS MAFIAS”, una red de más de 1500 organizaciones de víctimas, en su mayoría, el compañero Stefano Fumarulo y el padre Luigi Schiotti nos compartieron la siguiente experiencia de lucha: “En los años noventas en Italia, miles de víctimas realizaron un gran movimiento por la justicia y contra las mafias. Ya Italia había vivido desde los años 90s la presencia y los ataques a muerte de las mafias contra miles de víctimas y servidores públicos antimafia como los jueces Paolo Borcellino y Giovanni Falcone, ante esos ataques y como la mejor forma de salir y transformar su situación violenta, la sociedad italiana generó una reforma legislativa para quitarles a las mafias los patrimonios usados contra sus comunidades, la Ley de “Reutilización Social de los Bienes Confiscados a las Mafias” la cual generó un proceso de alto a la impunidad, acceso a la verdad y la justicia.

Reutilizar los bienes decomisados, confiscados o incautados a las mafias y ser reutilizados por el Estado para reparar los daños a la sociedad que provocaron violencia, muerte y pobreza en sus comunidades, pueblos y/o ciudades. La reutilización consistió en desarrollar con las víctimas y sus comunidades, de manera organizada en organizaciones sociales comunitarias, proyectos productivos como fábricas de telas, queso, vinos o campos de cultivo que habían sido usados para plantar drogas o almacenar a mujeres y niñas traficadas desde África. Hoy los bienes confiscados son reutilizados para replantar cultivos de aceitunas y otros productos comestibles; las fábricas de vinos y ropa donde las mujeres y niñas eran esclavizadas, ahora -con el apoyo de jóvenes de bandas y pandillas reinsertados socialmente- trabajan y coadyuvan para ser rescatados de la criminalidad.

Estos bienes son entregados a través de figuras como contratos de comodato a colectivos de víctimas o de las poblaciones victimadas, donde de manera colectiva la comunidad decide qué hacer con dichos bienes y producen una reparación social comunitaria, produciendo bienes específicos en la reconstrucción del tejido social, familiar y desarrollo comunitario”.

Por estas y otras más razones, como mi empatía, solidaridad, sororidad con las personas víctimas y sus familias, es que se han producido mis deseos e interés de construir, diseñar y desarrollar instituciones que no sólo den atención, asesoría calificada, investigación y acceso a la justicia para sus seres queridos, sino que permitan reconstruir una plataforma que sirva para levantar a nuestra nación sobre la base de cimientos de justicia, verdad y memoria.

Quedo a sus ordenes para cualquier asunto relacionado con el presente.

**Saludos cordiales,**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Claudia Lilia Cruz Santiago', written in a cursive style with several horizontal strokes underneath.

**Claudia Lilia Cruz Santiago.**

**Correo electronico: [claudiacruz2001@gmail.com](mailto:claudiacruz2001@gmail.com)**

**Celular: 55 5407 5322**