

## **Programa de Trabajo** **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas**

### **I. Contexto**

En nuestro país, a partir de 2013, el compendio normativo de atención a las personas que han sido impactadas por un hecho victimizante comenzó a ofrecer la posibilidad de ser atendidas de manera integral. No obstante, la grave falta de determinación en cuanto a la responsabilidad penal y la baja cantidad de recomendaciones emitidas por los organismos públicos autónomos, aunado a los criterios obstructivos de los Comités Interdisciplinarios o áreas de reparación de las Comisiones de Atención a Víctimas muestran que el acceso a una reparación integral es complejo, además de lo difícil y tardado que resulta para las víctimas el lograr que un caso sea admitido. Y una vez que el proceso da inicio formalmente, éste suele resultar revictimizante.

A pesar de los numerosos intentos por brindarle protagonismo, la atención a las víctimas no se visualiza aún como una fase indispensable dentro de los procesos de reparación. Esto se hace evidente cuando asesores, litigantes y funcionarios —en particular ministerios públicos— en materia penal y derechos humanos omiten, por lo general, promover acciones para la documentación de información útil para el proceso de reparación y mucho menos elaboran de forma directa propuestas que de acuerdo con el caso concreto resulten reparadoras para la víctima.

### **II. Líneas de acción**

A nivel nacional se cuenta hoy día con un cuerpo normativo que resignifica la atención a víctimas: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Víctimas, así como la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición cometida por particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda, Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, inhumanas y Degradantes. Este marco legal es una herramienta novedosa que, sin duda, permite operacionalmente concebir una institución progresista que cumpla con los más altos estándares por cuanto a la atención de personas víctimas de violaciones a sus derechos humanos o de cualquier otro contexto de victimización.

Con esas bases, el mayor desafío será establecer las condiciones institucionales apropiadas para una adecuada implementación de la normatividad, con el claro objetivo de que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas brinde un servicio de ayuda, atención y asistencia integral, apropiado y suficiente, a quienes hayan sufrido violaciones a derechos humanos y/o sean víctimas u ofendidos por el delito. Tengo la convicción de que las personas en situación de víctimas deben tener acceso a sus derechos de manera pronta y efectiva mediante procedimientos que tengan un efecto transformador de su condición, lo cual se logrará con la implementación de medidas que faciliten su empoderamiento.

Sabemos que la Comisión es un organismo con recursos humanos y financieros limitados por lo que es necesario reconstruir una cultura organizacional orientada bajo criterios de eficiencia y eficacia en beneficio de la población objetivo, y evitar así una pesada estructura burocrática. La Comisión y quienes la integren deberán velar por que la implementación de la Ley sea eficiente y por optimizar el uso de los recursos con base en una clara definición de sus ejes de actuación.

Con apego a los principios rectores establecidos en la Ley General de Víctimas para la adecuada función de la Comisión es indispensable implementar dos ejes de acción fundamentales: A) atención a víctimas y reparación integral del daño, y B) fortalecimiento de las condiciones institucionales de la atención a víctimas a nivel federal y estatal en coordinación con la Comisiones estatales.

### **A. Atención a víctimas y reparación del daño**

Para la atención a las víctimas es trascendental trabajar de manera interinstitucional sobre todo con instituciones públicas que brinden atención de salud integral a víctimas de alto impacto. En el tema médico y psicológico es indispensable que desde la CEAV se emitan opiniones técnicas que puedan presentarse ante la Fiscalía General de la República o autoridades responsables de investigar hechos relacionados con ejecuciones extrajudiciales, tortura, desaparición forzada de personas, feminicidio, trata de personas, violación sexual, con el objeto de aportar elementos que contribuyan a la acusación de la persona imputada o por otro lado, aportar criterios útiles para la reparación del daño a la víctima. Todo lo anterior con apego a los principios de

derechos humanos y la perspectiva de género que establece la Ley General de Víctimas.

1. Cumplimiento y seguimiento a la reparación integral del daño. La Comisión diseñará e implementará los mecanismos de seguimiento para el cumplimiento de las medidas de reparación integral que sean determinadas por las autoridades respectivas o por la propia Comisión, trátase de hechos violatorios de derechos humanos o delictivos. En caso de que el proceso de reparación no dependa directamente de la Comisión, ésta brindará el acompañamiento técnico a la autoridad responsable con el objetivo de identificar buenas prácticas y replicarlas dentro del Sistema Nacional.
2. Generación de redes interinstitucionales y sociales. La Comisión deberá promover que los programas y servicios de los gobiernos de cada entidad federativa se adecuen a las necesidades de las personas en situación de víctima, mediante un enfoque transversal en la atención. Esto es particularmente relevante para ampliar el efecto de las acciones inmediatas en materia de salud, beneficios sociales, vivienda, alimentación, educación, trabajo, transporte, alojamiento, etc.
3. Gestionar y promover la vinculación estratégica de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas con otras dependencias que integra el Sistema Nacional de Atención a Víctimas, con la finalidad de ampliar los efectos de las medidas de atención inmediata, ayuda, asistencia, acceso a la justicia y reparación.
4. El enfoque transversal de la vinculación, además, debe permitir diferentes niveles de coordinación, entre estas la que se realice con organizaciones de la Sociedad Civil y otros actores sociales comprometidos con los derechos humanos, recuperando y reproduciendo su experiencia y saberes, a fin de fortalecer el ámbito de actuación de la Comisión de Atención a Víctimas.

En este punto debe generar programas de trabajo con las agencias que ofrezcan cooperación para el fortalecimiento institucional.

5. Generación de políticas públicas. La Comisión deberá desarrollar las directrices para la adecuada atención integral a víctimas en las dependencias e instituciones del gobierno federal, lo cual incluye:
    - a. Contar progresivamente con diagnósticos situacionales de los entornos de violaciones de derechos humanos que permitan conducir la atención desde el enfoque de derechos humanos y de género, así como con una perspectiva psicosocial, diferencial y especializada. Esto permitirá considerar, además de las particularidades de las personas que solicitan los servicios, tomar en cuenta la mayor vulnerabilidad social que deriva de sus entornos.
    - b. Impulsar ante las distintas autoridades del país y ante la ciudadanía una cultura del reconocimiento de los derechos de las víctimas para erradicar prácticas de revictimización e informar sobre las rutas de atención, procedimientos y acceso efectivo a los derechos.
    - c. Establecer protocolos de atención victimal, en los que además de los temas de acciones en materia de investigación de delitos y violaciones de derechos humanos con enfoque diferencial y especializado, se establezcan las acciones y supuestos de atención concretos, así como para una efectiva reparación del daño.
  6. Seguimiento para el cumplimiento de obligaciones de los entes obligados. La Comisión de Atención a Víctimas generará la implementación de mecanismos de coordinación, seguimiento, revisión y evaluación del cumplimiento de la Ley de General de Víctimas realizando acercamiento con las autoridades obligadas y posteriormente proponiéndoles acciones concretas. Impulsando se generen en todas las entidades federativas del país de manera homologada herramientas que permitan el acceso a la justicia, verdad y reparación integral a las víctimas.
- B. Fortalecimiento de las condiciones institucionales de la atención a víctimas.**
1. Establecer un modelo de atención a víctimas que al interior de la Comisión proponga una estructura sencilla sin que sea necesaria la intervención de múltiples funcionarios/as, buscando que la persona encargada de la asesoría jurídica se convierta en la herramienta de acceso de la víctima a todos sus derechos.

2. Establecimiento interno de una cultura organizacional eficiente y eficaz, sin la burocratización de procesos.
3. En el tema de asesoría jurídica, se debe analizar de inmediato las acciones que llevan a cabo otras áreas del gobierno Federal así como sus homologas en los estados que brinden servicios legales a las víctimas, con el propósito de realizar intervenciones coordinadas y con ello, utilizar los servicios de mejor forma.
4. La evaluación continua de las intervenciones a cargo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas con el propósito de monitorear avances, detectar y replicar aciertos o de lo contrario, replantear estrategias cuyos resultados no presenten resultados óptimos.

En el funcionamiento de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas es importante tener claro que las necesidades serán infinitas y los recursos presupuestales siempre son limitados, por lo que se debe ejecutar un plan con rutas claras hacia un solo y principal objetivo: estar al servicio, no de una institución, sino de las personas que demandan atención diligente, con calidad y calidez, para responder a su legítima demanda de verdad, justicia y reparación.