



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CXCIX

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., martes 30 de junio de 2015

No. 119

SUMARIO:

PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA

ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS.

“2015. Año del Bicentenario Luctuoso de José María Morelos y Pavón”

SECCION SEXTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



MARCELA MORA CÓRDOBA, DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEL ESTADO DE MÉXICO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 5, PRIMER PÁRRAFO, 10, 19, FRACCIONES I, III Y IV, DE LA LEY DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO PARA EL ESTADO DE MÉXICO; 50, FRACCIONES I Y V, DE LA LEY ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE MÉXICO; 6, FRACCIONES VI Y XV, DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEL ESTADO DE MÉXICO, Y 40, FRACCIÓN III, DEL REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE MÉXICO, Y

CONSIDERANDO

Que en términos del artículo 50, párrafo primero de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, el Instituto de Atención a las Víctimas del Delito del Estado de México, en adelante el Instituto, es un órgano administrativo desconcentrado de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, jerárquicamente subordinado a ella, con facultades y obligaciones específicas que se determinan en esta Ley, su reglamento interior y demás disposiciones jurídicas aplicables;

Que con fundamento en el artículo 10 de la Ley de Protección a Víctimas del Delito para el Estado de México, corresponde a la Procuraduría General de Justicia Estatal, a través del Instituto implementar los programas, lineamientos y procedimientos administrativos a efecto de que éstos se hagan efectivos;

Que en los artículos 19, fracción IV, de la Ley de Protección a Víctimas antes citada; y 50, fracciones I y V, de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, el Instituto, tiene como atribuciones, entre otras, el establecer mecanismos para ampliar la cobertura de protección a las víctimas y ofendidos de hechos delictuosos, elaborar y ejecutar programas de atención a las víctimas de delito, y establecer los mecanismos para ampliar su cobertura de protección;

Que en ejercicio de las atribuciones antes señaladas, el Instituto elaboró el Modelo de Atención Integral a las Víctimas, el cual tiene como objetivo general el establecer los lineamientos de carácter especializado y multidisciplinario necesarios para la asistencia médica, psicológica, jurídica, y de trabajo social, de conformidad con estándares nacionales e internacionales de derechos humanos y de atención a víctimas, en los que predominen los principios de mayor beneficio a éstos, enfocados a un trato digno, confidencial, profesional e integral, para lograr la recuperación de las víctimas, evitando en todo momento la epicrisis y la revictimización, mismo que se aprobó el 02 de enero de 2015 a través de la Circular Interna 01/2015 del Procurador General de Justicia del Estado de México;

Que en el artículo 6, fracciones VI y XV, del Reglamento Interior del Instituto de Atención a las Víctimas del Delito del Estado de México, se dispone que al frente del Instituto, habrá un Director a quien le compete, entre otras atribuciones, el promover la cultura de protección y atención a las víctimas del delito y difundir los servicios del Instituto, así como promover que las actividades de las unidades administrativas a su cargo se realicen de manera coordinada;

Que en términos del artículo 15.2 del Código Administrativo del Estado de México, el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", es el órgano informativo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, de carácter permanente e interés público, que tiene por objeto publicar las Leyes, Decretos, Reglamentos, Acuerdos, Notificaciones, Avisos, Manuales y demás disposiciones de carácter general de los Poderes del Estado, Organismos Autónomos, Organismos Auxiliares, Ayuntamientos y de particulares;

Que para el efectivo cumplimiento a la atribución del Director General del Instituto de difundir los servicios que presta la Unidad Administrativa que encabeza, y toda vez que el mecanismo de difusión del Gobierno del Estado de México es el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", es necesario publicar en este Periódico el Modelo de Atención Integral a las Víctimas del Delito, toda vez que se trata de un documento de interés general y de impacto a las personas que son víctimas, para que tengan conocimiento de los lineamientos generales de actuación que deben aplicarse al momento de brindar los servicios especializados en la materia.

Que en mérito de lo expuesto, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS.

Objeto

PRIMERO.- Se da a conocer el Modelo de Atención Integral a Víctimas.

TRANSITORIOS

Publicación.

PRIMERO.- Publíquese este Acuerdo en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

Anexos

TERCERO.- Forman parte integrante de este Acuerdo el Modelo de Atención Integral a Víctimas.

Dado en la Ciudad de Toluca, Capital del Estado de México, a los 26 días del mes de junio del año dos mil quince.

**LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN
A LA VÍCTIMAS DEL DELITO DEL ESTADO DE MÉXICO**

**MARCELA MORA CÓRDOBA
(RÚBRICA).**

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS

Instituto de Atención a las Víctimas del Delito del Estado de México
2014

PRESENTACIÓN

Con el reconocimiento expreso de los derechos de las víctimas en la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de junio de 2008, se logró que estos se traduzcan en obligaciones directas para el Estado, plasmados en el Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017, en su Tercer Pilar denominado “Sociedad Protegida”, en su objetivo 1: “Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia” y dada la preocupación que se ha manifestado en la adopción de un conjunto de instrumentos jurídicos internacionales y nacionales que dan sustento legal a las labores de atención de las diferentes formas de violencia que se presenta actualmente.

Toda vez que las víctimas son la consecuencia crítica directa del ilícito con resultado desigual que se manifiesta en la sociedad, afectando derechos humanos declarados en nuestra Constitución Federal, como la libertad, la seguridad, e incluso, la vida, el Estado de México está obligado a ofrecer una respuesta integral, que concentre acciones de atención y protección a los que recientan una afectación a sus derechos.

Por lo anterior, este instrumento surge de las acciones estratégicas de una procuraduría social, en las que prevalece el fortalecimiento de la estructura organizacional dirigida a la atención integral de la víctima, en el marco de la Ley Suprema y del artículo 32 de la Ley General de Víctimas, que encuentran soporte con enfoque global en función de que el Estado es integrante de la comunidad Internacional, marcando en la actualidad los principales objetivos del sistema de atención a víctimas.

En ese orden de ideas, el Instituto de Atención a las Víctimas del Delito del Estado de México —IAVD— ha implementado y puesto en marcha diversos programas de apoyo a víctimas de delitos, entre los que destacan: asistencia psicológica especializada, orientación y asesoría jurídica y trabajo social; por lo que este documento constituye el esfuerzo de trabajo y compromiso ferviente hacia las víctimas, concebido como una estrategia fundamental en la búsqueda de un trato digno, orientado a garantizar a las personas usuarias las condiciones dignas de apoyo sin distinción de raza, religión, etnia, ideología o condición social o económica, con la firme intención de dar un trato de calidad a las víctimas.

INTRODUCCIÓN

Gran número de personas sufren algún tipo de violencia, ésta constituye un peligroso atentado a los derechos humanos. De modo que el Estado de México tiene que garantizar la seguridad de las personas, la prevención de las conductas que vulneran sus derechos, y atención a quienes han recibido una afectación.

La violencia ha llegado a ser un problema producido por unos cuantos pero que involucra a todos los estratos sociales y en diferentes formas. De tal manera, que se ha posicionado en la agenda pública el tema de las víctimas; por ello, es necesario conocer el alcance de las consecuencias del daño ocasionado a las víctimas ya que en ocasiones son de resultado irreparable.

La violencia como resultado de delitos y de transgresión a los derechos humanos se revela en una problemática, dando entrada al tema de atención a víctimas; a manera de respuesta a ello, se creó el Instituto de Atención a las Víctimas del Delito del Estado de México, como un órgano administrativo desconcentrado de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, cuyo objeto es brindar atención oportuna e integral a las víctimas de delitos por sí mismo y en coordinación con instituciones especializadas, para coadyuvar en el eficaz desempeño de las autoridades de competencia en esa materia, así como diseñar, y ejecutar políticas, programas y esquemas de colaboración y coordinación interinstitucional siguiendo los cánones internacionales de atención a víctimas.

Para atender a las víctimas de la violencia constitutiva de delito y la victimización, se crea el Modelo de Atención a Víctimas, en el cual se denotan los esfuerzos de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, a través del IAVD, brindando una intervención especializada a favor de las víctimas. Su objetivo fundamental, de conformidad con el artículo 10 de la Ley de Protección a Víctimas del Delito del Estado de México, es establecer lineamientos comunes para la optimización de los recursos y el servicio, con el fin de que los derechos humanos de las víctimas queden garantizados.

Este documento marca las pautas básicas a seguir en los procesos de atención en las áreas de:

- a) Gestoría de trabajo social;
- b) Asistencia médica;

- c) Asistencia psicológica especializada, y
- d) Orientación y Asesoría Jurídica.

El desempeño del trabajo social es el rostro humano de primer contacto que tienen las víctimas que solicitan un servicio, incluye dos fases de gestión: la interna, enfocada a perfilar e integrar acciones de las diferentes áreas de actuación del personal adscrito a los unidades de atención y la externa, que involucra la vinculación con instituciones y organizaciones especializadas en la atención y recuperación de las víctimas.

En el área de psicología, se han diseñado dos procesos de atención, el interno y el externo. El interno caracterizado por el procedimiento de atención llevado a cabo dentro de las instalaciones de las Unidades de Atención a las Víctimas del Delito – UAVD- de que se trate y por el personal de psicología que le está adscrito. El externo, determinado por la atención que se presta fuera de las instalaciones de las UAVD, esta atención será proporcionada por instituciones especializadas en el área de psiquiatría, de los tres niveles de gobierno, particulares y de organizaciones de la sociedad civil.

En la especialidad jurídica, el IAVD ha perfilado un proceso de atención jurídica, encaminado a brindar apoyo legal a las víctimas en la investigación ministerial, en la que se les orienta y asesora jurídicamente, sobre el modo, lugar y tiempo para hacer valer sus derechos constitucionales ante la autoridad competente; así como explicar los efectos jurídicos que se pudieran generar por el inicio de un procedimiento penal en contra de quien o quienes resulten responsables del hecho delictivo del que fue víctima, a efecto de que ésta comprenda la dinámica de la fase de investigación y, en la medida de sus posibilidades, aporte datos que permitan al Ministerio Público establecer los elementos del hecho delictivo, así como la autoría y probable participación del imputado.

No obstante a ello, se amplía la atención jurídica a las víctimas cuando se judicializa el caso, para lo cual se les brinda asesoría, orientación y acompañamiento jurídico para hacer valer sus derechos constitucionales dentro de la etapa de juicio.

El presente Modelo de Atención está integrado por guiones que deberán seguir cada área denominados “Procesos de Atención Especializada”, que estarán conformados por los procedimientos necesarios para cumplir adecuadamente con los propósitos de brindar los servicios de apoyo a las personas víctimas.

Destacan dos fines que persigue este Modelo de Atención, el primero consiste en brindar a las personas usuarias una atención y apoyo por el equipo multidisciplinario involucrado, dentro de un marco conceptual y jurídico, además de contener los pasos que se han de seguir en la atención de las víctimas. El segundo, —no menos importante— es el de reducir la revictimización y lograr que las personas usuarias recuperen la cotidianeidad de su vida.

Por consiguiente, deben cumplirse equilibradamente los objetivos de aplicación y los siete rubros de servicios, enfocados a la asistencia de aquellos que sufren las consecuencias del delito y que por ello, ven limitada su incorporación a una vida plena y productiva.

JUSTIFICACIÓN

Es innegable que el sistema penal mexicano hasta la reforma de 2008, esencialmente se enfocaba a las garantías y derechos del activo del delito, pasando desapercibidos los pasivos —víctimas—; sin embargo, en un mundo globalizado, con una delincuencia internacionalizada, México, y en particular nuestro Estado, se ve en la necesidad paralela de combatir los efectos del hecho dañoso y brindar atención especializada, eficaz y oportuna a éstos últimos, aunado a la demanda ciudadana de maximizar esfuerzos y dejarlos al alcance de la población vulnerable, aportándole una atención personalizada, inmediata, adecuada a cada caso concreto, inclusive en la defensa legal de sus derechos.

En respuesta a ese vacío en que se encuentran las víctimas, el IAVD se avoca a la creación de un instrumento que precise la mecánica de actuación del personal en el ejercicio de las funciones que le han sido encomendadas, para garantizar un desempeño articulado de prestación de servicios de atención integral a las personas usuarias, que aseguren la oportuna, adecuada e integral asistencia de los mencionados servicios.

En ese sentido, el IAVD se dio a la tarea de formular un documento que contenga las herramientas que administren la atención y las acciones del personal facultado para prestar este servicio a las personas con la calidad de víctimas que requieran asistencia.

Los lineamientos de atención a víctimas que prevé este Modelo es el resultado de la investigación de los procedimientos básicos e indispensables en la asistencia especializada a las víctimas.

Los servicios que proporciona el IAVD también prevén actuaciones preventivas, que tienden al seguimiento de los casos tratados, facilitando el adecuado funcionamiento del sistema asistencial, dirigido a la no revictimización.

MARCO CONCEPTUAL

Como ha sido establecido, tradicionalmente la atención pública se ha dirigido al sujeto activo del delito, dejando en el abandono al sujeto pasivo y más aún, su entorno social y familiar. Es en las últimas décadas que a la víctima se le ha reconocido su existencia, quien ha reclamado un tratamiento integral, multidisciplinario y una verdadera defensa de sus derechos, pasando de una justicia retributiva a una restaurativa.

Una definición de víctima la podemos encontrar en la resolución 40/34 de la Declaración Sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso del Poder, robustecida en la Declaración de Derechos Humanos.

Años más tarde, se establecen entidades como la Unidad de Atención a las Víctimas y el Fondo de Resarcimiento para las Víctimas, reconocidos en la declaración A/CONF.183/9, del Estatuto de Roma de la Corte Internacional; en el que se incorporó al reconocimiento de derechos de las víctimas la perspectiva de género.

Todo esto lleva al reconocimiento del Estado de su función protectora del bienestar y la seguridad de los que recientes el efecto de un daño a sus bienes jurídicos tutelados, dando lugar a políticas de atención a las víctimas, tendentes a lograr la no revictimización.

Es a partir de la XII Conferencia Nacional de Procuración de Justicia que se integran distintas comisiones, destacando la Comisión del Ministerio Público, la Víctima y su Relación con los Tribunales Federales, uno de los resultados fue el diagnóstico victimológico de las procuradurías de justicia del país, en el que se apreció que la mayoría de los estados que conforman el país cuentan con servicios de atención a víctimas pero no todos refieren una Ley específica que valide y garantice los derechos de las mismas.

Estos preceptos, son el instrumento jurídico que define conceptos claves, como tipos de violencia —psicológica, física, patrimonial y económica— que en combinación con los diferentes instrumentos y mecanismos institucionales, nos muestra un mosaico de conocimientos precisos en los que se basan los fines que persigue el IAVD.

En este sentido, a continuación se presentan los conceptos que se deben conocer en el servicio de atención a víctimas, que son:

- Acompañamiento.- Consiste en ofrecer a la persona usuaria (víctima de delito o de violación a un derecho humano) un apoyo cercano y horizontal proporcionado por un especialista de las áreas de medicina, psicología, jurídica y trabajo social, para alcanzar un servicio, a través de la detección de necesidades y generación de condiciones adecuadas de planeación, organización y gestión de actividades, que favorezcan el bienestar familiar y social de las personas.
- Apelación.- Recurso por el cual el tribunal de segunda instancia examina una resolución dictada por el tribunal de primera instancia con la finalidad de confirmarla, revocarla o modificarla.
- Asistencia social.- Es el conjunto de acciones tendentes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión, desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.
- Carpeta de Investigación.- Registro de las diligencias que práctica el Ministerio Público en la etapa de investigación, que puede ser de utilidad para fundar la imputación, acusación u otra determinación.
- Atención médica.- Conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud.
- Delito.- Conducta típica, antijurídica y culpable a la que corresponde una sanción. —pena y/o medida de seguridad—. Supone una conducta contraria a las normas que tutelan bienes jurídicos.
- Denuncia.- Medio a través del cual las personas hacen del conocimiento del Ministerio Público o de la policía la comisión de hechos posiblemente delictivos.

- Diagnóstico psiquiátrico.- Resultado que combina clasificación nomotética con comprensión ideográfica, relacionando los patrones de comportamiento y psicológicos de un paciente con las influencias concretas que han precipitado el desequilibrio en cuestión.
- Discriminación.- Toda distinción, exclusión o restricción que sufren las víctimas por razón de género, edad, salud, características físicas, posición social, económica, condición étnica, nacional, religiosa, opinión, identidad u orientación sexual, estado civil, o cualquier otra que atente contra su dignidad humana, que tiene por objeto menoscabar o anular el goce o ejercicio de sus derechos.
- Ejecución.- Procedimiento que inicia desde que causa ejecutoria la sentencia condenatoria hasta el cumplimiento de las sanciones penales.
- Entrevista.- Técnica de evaluación realizada por el/la psicólogo/a en la que utiliza la comunicación verbal, escrita y gesticular, con la finalidad de obtener información de la persona usuaria, para estar en condiciones de asesorarla, diagnosticarla o establecer el trabajo psicoterapéutico a través del análisis e interpretación de los datos obtenidos en el desarrollo de ésta. Asimismo, en la entrevista psicológica se establece una relación directa con la persona usuaria, en la que se definen los objetivos, las directrices, así como alcances y limitaciones del servicio que se proporcionará.
- Entrevista de gabinete.- Es un acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas —el entrevistador y el entrevistado— con el fin de obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad y necesidades de alguien, lo cual, puede darse en un lugar cerrado, como por ejemplo, una oficina o cubículo.
- Entrevista multidisciplinaria.- Es la atención brindada a la persona usuaria, compuesta por una o un profesional del área de trabajo social, del área de psicología y del área jurídica, quienes reciben a la víctima u ofendida/o de manera conjunta, con el fin de brindar un servicio integral y dar respuesta inmediata a las necesidades que la o el usuaria/o requiera. De este modo las víctimas no tienen que repetir su problemática a cada profesional, se eficientiza la atención y se evita la revictimización.
- Epicrisis.- Período posterior a la crisis de una enfermedad o evento crítico. Se refiere a la segunda crisis o crisis ulterior en el transcurso de una enfermedad; y al análisis o juicio crítico de un caso clínico una vez completado. Fenómeno importante acaecido después de la crisis inicial de una enfermedad y que la completa, y puede obligar a replantear el juicio clínico sobre el problema de salud que sufre el paciente.
- Hospitalización.- Al servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación.
- Etapa de Juicio.- Es la etapa de decisión de las cuestiones esenciales del proceso. Se realizará sobre la base de la acusación en el que se deberá asegurar la efectiva vigencia de los principios de intermediación, publicidad, concentración, igualdad, contradicción y continuidad.
- Juez.- Es el órgano imparcial y autónomo facultado para determinar la existencia de un delito y la forma de conclusión de un proceso penal.
- Ministerio Público.- Es la Institución encargada de la investigación de los delitos y del ejercicio de la acción penal en los términos que establezcan las disposiciones jurídicas aplicables.
- Niño/a.- Toda persona cuya edad sea menor a dieciocho años cumplidos.
- Organización de la sociedad civil.- Es una asociación de ciudadanos que, haciendo uso de recursos humanos y materiales, capacidades organizacionales y afinidades emotivas y morales, actúan colectivamente a favor de alguna causa y persiguen algún interés material o simbólico, situándose por fuera del sistema público.
- Orientación.- Es la labor, que efectúa el área de trabajo social de informar a la víctima sobre su caso concreto, se lleva a cabo de manera individual o colectiva derivado de la identificación de una problemática que presenta la persona usuaria.
- Paciente.- Al beneficiario directo de la atención médica.

- Usuario.- Hombre o mujer —paciente o no— que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica, psicológica, jurídica y de trabajo social
- Proceso.- Actividad ordenada y sistematizada. Está formado por cuatro funciones fundamentales: planeación, organización, ejecución y control.
- Resiliencia.- Capacidad que tienen las personas para sobreponerse a períodos de dolor emocional y traumas.
- Sentencia.- Resolución judicial que pone fin al proceso penal y termina la instancia; decide con base en los datos de prueba o pruebas recabadas durante el proceso, sobre los hechos que motivaron el ejercicio de la acción penal, así como respecto a la situación jurídica de la persona a la que se le atribuyeron.
- Trabajo social.- Es una disciplina, que mediante su metodología de intervención, contribuye al conocimiento y transformación de los procesos para incidir en una mejor atención integral para la víctima del delito.
- Tratamiento psicoterapéutico.- Proceso de intervenciones terapéuticas de naturaleza fundamentalmente verbal que persiguen la reducción o eliminación de los síntomas, a través de la modificación de patrones emocionales, cognitivos, conductuales, interpersonales o de los sistemas en los cuales vive inmerso/a la víctima; posee dos características que unifican a la psicoterapia, los cuales son:
 - El contacto directo y personal entre el psicoterapeuta y quien le consulta, principalmente a través del diálogo.
 - La calidad del contexto de comunicación, —relación terapéutica— esto es, una relación de ayuda destinada a generar un cambio en quien consulta.Incluye características significativas como la de privacidad o confidencialidad de la información intercambiada, que remite a consideraciones éticas para el ejercicio de la psicoterapia. —código deontológico—
- Urgencia.- Todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida o la pérdida de un órgano o una función y requiera atención inmediata.
- Vinculación.- Relaciones que existen entre el Estado y la sociedad, utilizando estrategias efectivas de acercamiento entre los bienes y servicios que otorgan el Estado —función protectora— y las instituciones privadas de la sociedad civil y las personas usuarias.
- Víctima.- Las personas definidas en el artículo 4 de la Ley General de Víctimas.
- Violencia.- Interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, provocan, o amenazan con hacer un daño o sometimiento grave a un individuo o a una colectividad, puede presentar varios tipos.
- Violencia Familiar.- Es aquella que puede ocurrir dentro o fuera del domicilio de la víctima, cometido por la persona agresora con la que tenga o haya tenido parentesco por consanguinidad o por afinidad derivada del concubinato, matrimonio, o sociedad en convivencia.

OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos de carácter especializado y multidisciplinario necesarios para la asistencia médica, psicológica, jurídica y de trabajo social, de conformidad con estándares nacionales e internacionales de derechos humanos y atención a víctimas, en los que predominen los principios de mayor beneficio a éstos, enfocados en un trato digno, confidencial, profesional e integral para lograr la recuperación de las víctimas, evitando en todo momento la epicrisis y la revictimización.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Dirigir la actuación de la asistencia médica necesaria —preventiva o de urgencia— para atender a las víctimas, evitando que caigan en epicrisis, además de vincularlos con instituciones públicas de salud.

- Guiar la intervención psicológica para el acompañamiento emocional en situaciones de crisis, (estrés postraumático), estimulando la resiliencia para lograr la estabilización y recuperación de la salud psíquica de las víctimas.
- Plasmear las bases para la adecuada orientación y asesoría jurídica, con la finalidad de dotar al personal del área jurídica de herramientas legales para ejecutar los mecanismos necesarios tendentes a la obtención de la reparación del daño y evitar que el delito quede impune, además de asistir y acompañar a las víctimas en las acciones ministeriales, jurisdiccionales, y solicitar las medidas de protección necesarias para resguardar su integridad física y psíquica.
- Proporcionar las herramientas técnicas y conceptuales que permitan la intervención social con las víctimas para identificar las necesidades de las mismas, con la finalidad de realizar las gestiones necesarias para garantizar la atención integral de las víctimas.

PRINCIPIOS

La actuación de los servidores públicos que proporcionan los servicios especializados en las áreas de medicina, psicología, jurídica y trabajo social y que atienden a las víctimas del hecho delictuoso, deberán regirse en estricto apego a los principios que a continuación se enuncian:

- Certeza;
- Confidencialidad;
- Discreción;
- Eficiencia;
- Empatía;
- Especialización;
- Gratuidad;
- Honradez;
- Imparcialidad;
- Inclusión;
- Integralidad;
- Lealtad;
- Legalidad;
- Objetividad;
- Profesionalismo;
- Prudencia;
- Respeto;
- Sensibilidad;
- Tolerancia;
- Transparencia, y
- Trato equitativo.

LINEAMIENTOS GENERALES

En el presente Modelo de Atención a Víctimas se establecen lineamientos generales de actuación que deben aplicarse al momento de brindar los servicios especializados en esta materia a las personas usuarias que requieran de los mismos, son la pauta a seguir, que permiten al servidor público actuar de manera adecuada, profesional y especializada.

En los procesos de actuación que plantea el IAVD, se establece como elemento importante desarrollar una relación cálida entre el usuario y los especialistas de las áreas, basada en el conocimiento y experiencia de los que han de aplicar los procesos de atención, de acuerdo a cada caso, esto es, por una parte en dónde y cuándo es aplicable dicha regla de actuación y por otra, que el pasivo del delito alcance, en lo posible, su equilibrio biopsicosocial.

REGLAS GENERALES DE ACTUACIÓN PARA TODO EL PERSONAL DEL IAVD QUE BRINDA APOYO A LAS VÍCTIMAS:

- Vestir de manera formal.
- Al recibir a la víctima la saludará de manera cordial, se identificará con su nombre y cargo, ofrecerá su colaboración y apoyo.
- Evitar cualquier acto de discriminación
- Establecer comunicación con un lenguaje respetuoso, sencillo y comprensible.
- Su actuación será objetiva e imparcial.
- Evitar emitir juicios u opiniones personales.
- Si la víctima llega en crisis, realizar los primeros auxilios psicológicos.
- Preguntarle si desea que se le avise a una persona en especial o de su confianza, para el caso de que se presente sola.
- Respetar cualquier decisión que tome, que no sea en su perjuicio.
- En el supuesto de que víctima no hable español, solicitar el apoyo de un traductor, si presenta alguna capacidad diferente como auditiva o visual se apoyará en el personal certificado en el área que se requiera.
- Si se tratase de un menor, se solicitará la presencia del padre, tutor o representante, para el caso de mujeres se cerciorará que la atención sea por personal femenino.
- En el caso de que la víctima se niegue a firmar el formato único, el trabajador social asentará los motivos de la negativa —miedo, temor, desconfianza—.
- Hacer de su conocimiento los derechos que en su favor establecen los ordenamientos jurídicos aplicables.
- La víctima podrá entrevistarse con el especialista legal del IAVD, pudiendo ser acompañada por un familiar o una persona de su elección.
- En caso de no existir denuncia o querrela en el momento de la atención jurídica, se le informará a la usuaria sobre la importancia de la misma y se le invitará a formularla, ofreciendo el acompañamiento.
- Informarle que sus datos personales están protegidos en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y por la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

ÁREA MÉDICA (OBLIGACIONES)

Para el especialista del área médica, independientemente de las reglas generales que operan para todo el personal que brinda apoyo en las distintas áreas, se establecen las siguientes obligaciones específicas de actuación:

- Atender en espacios adecuados con privacidad y libre de interrupciones.
- Vestir bata blanca, usar cubre boca y guantes de látex, en los casos que se requiera.
- Seguir las reglas de higiene, antes y después de tener contacto con cualquier víctima.
- Siempre desechar las agujas, jeringas y otros instrumentos punzocortantes usados con las víctimas, así como depositarlos en los recipientes de residuos y desechos peligrosos.

- Mantener limpio, esterilizado y desinfectado el instrumental médico.
- Cuando la víctima presente algún grado de discapacidad, deberá ser atendido en espacio propicio, siempre acompañado de un familiar, en ausencia de éste solicitará el apoyo de el/la trabajador/a social.
- Explicar el objeto de la auscultación y exploración física, sin ejercer presión, procurando generar una atmósfera de confianza, mostrándose cálido/a y afable, en caso de que la víctima presente llanto, guardará silencio y apoyará con acciones concretas como ofrecerle un pañuelo desechable o un vaso con agua y, si el caso lo requiere, solicitar apoyo al área de trabajo social o de psicología.
- Tomarse el tiempo necesario para escuchar a la víctima del delito y dar respuesta a sus inquietudes o comentarios.
- En el supuesto de que se presente una víctima con signos y síntomas de violación, se le informará de los riesgos de enfermedades de transmisión sexual, para lo cual se recomendará la práctica de exámenes de gabinete, así como proporcionarle el tratamiento químico profiláctico y otorgarle la información respecto a la anticoncepción de emergencia.

PROCESOS

Los procesos que se plantean parten del supuesto de que la víctima está presente, —a excepción del procedimiento de atención telefónica— y que son atendidos por un equipo multidisciplinario de las especialidades de trabajo social, medicina, jurídica y psicología.

A continuación se detallan de forma general los servicios multidisciplinarios que brinda el IAVD; tomando en consideración las particularidades de cada caso.

PROCESO DE TRABAJO SOCIAL —INTERNO—

INICIO DEL PROCESO

Supuestos por los que las personas usuarias soliciten el servicio:

1. Por iniciativa propia —presencial—.
2. Por denuncia.
3. Por el Centro de Atención Telefónica. —CAT—
4. Por carta invitación.
5. Por medios de comunicación.
6. Por solicitud de alguna institución u organización de la Sociedad Civil.
7. Por otra persona.

Una vez identificado el supuesto por el cual la víctima del delito se presenta a solicitar los servicios, se procede a lo siguiente:

- I. La víctima será atendida por el personal de recepción, quien anotará en el libro de registro los generales del solicitante, canalizando al usuario al área de trabajo social quien le indicará que los datos que proporcione están protegidos en términos de las leyes locales en la materia.
- II. El personal de trabajo social apertura el expediente único, dándole un número de identificación; deberá respetar la nomenclatura ya establecida para las víctimas y caso atípico; asimismo, tiene la responsabilidad de resguardar, glosar, foliar y facilitar el mismo a las diferentes áreas que se lo soliciten.
- III. El personal de trabajo social, preguntará a la víctima si es su deseo tener una entrevista individual o multidisciplinaria, con el objeto de evitar que repita el motivo por el cual solicita la atención, si decide no aceptar esta última, se canalizará al área específica.

- IV. En el caso de que la víctima opte por la entrevista multidisciplinaria, ésta se llevará a cabo por personal de las áreas médica, psicológica, jurídica y de trabajo social, requisitando el formato único.
- V. Como resultado de la entrevista multidisciplinaria y de acuerdo a la problemática planteada, se determinará el servicio especializado que la víctima requiera, los servicios, se proporcionaran priorizando las necesidades.
- VI. La víctima es canalizada al área médica, el responsable aplica el proceso de su conocimiento e informa a trabajo social de la atención otorgada para que se le dé el seguimiento a que haya lugar.
- VII. La víctima es enviada al área de psicología, para recibir el tratamiento psicoterapéutico adecuado, el especialista llenará el formato.
- VIII. La víctima, es canalizada al área jurídica, el profesional, asesorará y orientará en la materia legal que corresponda y requisitará el formato.

En el caso de que la víctima deje de asistir a los servicios, el área de trabajo social, procederá a contactarla, a través de los medios que tenga al alcance, con el fin de conocer el motivo de su ausencia, en el caso de manifestar que es su deseo no continuar con la atención se requisitará el Formato de Consentimiento Informado y se dará por concluido el servicio.

CONCLUSIÓN DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL.

El personal de trabajo social concluye sus acciones de asistencia cuando:

1. La víctima ha recibido la atención de servicios que requirió y manifiesta su conformidad.
2. A petición de la víctima.
3. Falta de interés de la víctima, el personal de trabajo social se contactará con ella vía telefónica con el fin de verificar el motivo de su ausencia y de no encontrarse se le hará visita domiciliaria o se le dará seguimiento a través de tres llamadas telefónicas durante dos meses subsecuentes y al cabo de este tiempo, si no se obtiene respuesta se dará por concluida su atención.
4. Muerte de la víctima.

En todos los anteriores supuestos, se requisitará el formato único, acompañado del acuerdo de conclusión, el que estará signado por el superior jerárquico.

REFERENCIA DE CASOS (PROCESO DE TRABAJO SOCIAL—EXTERNO) PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN

Cuando el personal del Área de Trabajo Social detecte las necesidades de asistencia social de las víctimas, realizará gestiones con instituciones públicas de los tres niveles de gobierno, privadas y organizaciones de la Sociedad Civil; asimismo, lleva a cabo las acciones siguientes:

1. El personal de trabajo social, conjuntamente con el equipo multidisciplinario —médico, psicólogo y jurídico—, determinará la necesidad de atención externa que la víctima requiera.
2. Se planteará al superior jerárquico inmediato el caso y la necesidad de realizar los enlaces o gestiones para vincular a la víctima con áreas externas de apoyo.
3. Se establecerán vínculos con instituciones públicas de los tres niveles de gobierno, privadas o con organizaciones de la Sociedad Civil, para dar cumplimiento a los objetivos del IAVD, con la finalidad de atender las necesidades prioritarias de cada caso.
4. Se establecerá comunicación con la institución de referencia, para que de conformidad al ámbito de su competencia, proporcione la atención necesaria.

5. Se elaborará oficio de referencia que será signado por el superior jerárquico inmediato —Titular de la Dirección General del IAVD y/o Trabajador Social que conozca del caso, con el visto bueno del Jefe de Departamento de Trabajo Social, y se lo entregará a la víctima, a efecto de que lo presente en la Institución de referencia.
6. En función del punto anterior, el personal de trabajo social proporcionará a la víctima toda la información necesaria, relativa a la ubicación y datos de contacto de la Institución de referencia, así como de las personas con las que se tiene que dirigir, en ese contexto se le dará seguimiento al mismo.
7. En caso de ser necesario, acompañará a la víctima, a la institución de referencia, para auxiliarla con las gestiones correspondientes.
8. En el caso de cambio de residencia de la víctima, se girará oficio de canalización a la Unidad de Atención a Víctimas del Delito más cercana a su domicilio.
9. Se realizará contacto con la víctima, para conocer si se ha presentado en la institución referida, en el mismo contexto lo hará con la Unidad de Atención a Víctimas del Delito y dará el seguimiento a que haya lugar.
10. En el supuesto de que la víctima requiera recibir la atención en otra entidad federativa, se elaborará oficio de referencia que será signado por el Titular del IAVD, siendo responsabilidad del área de trabajo social el seguimiento del caso.

Durante el procedimiento de referencia, el personal de trabajo social hará el seguimiento, vía telefónica, correo electrónico, visita domiciliaria y/o a la institución referida u otros medios a su alcance, para garantizar que el apoyo sea el adecuado en tiempo y forma.

Existen apoyos que requieren la aplicación de un estudio socioeconómico para valorar la viabilidad y la necesidad real que tiene la persona usuaria, para esto se realizarán los pasos que se detallan a continuación:

- a. Se realizará entrevista de gabinete a la víctima, para conocer su situación económica.
- b. En caso de discrepancia en la información de la entrevista de gabinete, se realizará una visita domiciliaria a la víctima, a fin de corroborar su situación socio-económica y observar su entorno social. Se requisitará el formato único.
- c. Se formulará tarjeta informativa acompañada de la impresión diagnóstica del estudio socio-económico, dirigida al superior jerárquico inmediato.

Para el supuesto de que la víctima tenga que trasladarse a otro Estado de la República Mexicana, por necesidad de dar seguimiento a su procedimiento, el área de Trabajo Social someterá el caso en particular al Titular del IAVD, para que a su vez realice las gestiones necesarias para el otorgamiento del apoyo que se requiera.

- d. Cuando el Comité Ejecutivo para el Traslado de Víctimas o Posibles Víctimas de Delitos solicite un ampliación de estudio socio-económico en los casos que se piense brindar beneficio de traslado, de hospedaje y/o alimentación, de la víctima de delito, se realizará dicha ampliación o se acudirá al domicilio eventual, a fin de corroborar su situación socio-económica y observar su entorno social.
- e. Se formulará Tarjeta Informativa acompañada de la impresión diagnóstica del estudio socio-económico, dirigida al superior jerárquico inmediato, y se envía una copia para el traslado de víctimas.
- f. La constancia de solicitud de apoyo de traslado deberá estar debidamente firmada por la víctima.

CONCLUSIÓN DEL SERVICIO

El personal de trabajo social, concluye sus acciones de asistencia cuando:

1. La víctima ha recibido la atención de servicios que requirió y manifiesta su conformidad.
2. A petición de la víctima.
3. Falta de interés de la víctima.- el personal de trabajo social se contactará con ella con el fin de verificar el motivo de su

ausencia y de no encontrarse se le hará visita domiciliaria o se le dará seguimiento a través de tres llamadas telefónicas durante dos meses subsecuentes y al cabo de este tiempo, si no se obtiene respuesta se dará por concluida su atención.

4. Se tenga pleno conocimiento del cambio de residencia de la víctima.
5. Muerte de la víctima.

En todos los anteriores supuestos, se requisitará el formato único, acompañado del acuerdo de conclusión, el que estará signado por el superior jerárquico.

PROCESO DE ASISTENCIA MÉDICA

La mecánica para proporcionar la asistencia médica se realizará siguiendo los pasos que a continuación se detallan:

1. Realizar la valoración médica mediante entrevista, en la cual se elabora la historia clínica, —que se glosa al expediente en sobre cerrado— para estar en posibilidad de emitir un diagnóstico, el médico requisitará el formato único.
2. Determinar si los signos y síntomas que presenta la víctima, incluyendo el embarazo, son consecuencia de actos ilícitos.
3. En caso de menores de edad, la asistencia médica deberá practicarse previa autorización y en presencia del padre, madre, tutor o representante. En caso de mujeres, la atención deberá ser proporcionada preferentemente por personal femenino, se requisitará el formato único.
4. 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.
5. El personal médico en coordinación con el área de trabajo social, en caso de así requerirse, podrá realizar acompañamientos a las instituciones médicas de especialidad, previa autorización del superior jerárquico, con la finalidad de verificar que la víctima sea atendida debidamente para evitar poner en riesgo su vida y salud. Será responsabilidad del personal médico dar el seguimiento oportuno, así como rendir el informe relativo a los resultados de los mismos, hasta el egreso hospitalario, se requisitará el formato único.
6. Si la víctima amerita el traslado de urgencia a una unidad hospitalaria, el médico solicitará al área de trabajo social para que obtenga el consentimiento firmado ya sea por la víctima o acompañante.
7. En caso de ser necesario, el personal médico solicitará al área de trabajo social la vinculación con hospitales, colegios de especialidad médica, consultorios particulares de especialidades, laboratorios farmacéuticos, de análisis clínicos y radiográficos u otras instancias médicas, con el fin de conseguir servicios gratuitos o con descuentos requeridos para preservar la salud de la persona usuaria.
8. Del mismo modo, participará en las sesiones clínicas para discusión de casos en conjunto con las diversas áreas de atención —psicológica, jurídica y de trabajo social— con el fin de mejorar el entorno de la persona usuaria, para preservar la salud, o en los casos de enfermedad, mantener el mayor tiempo posible su calidad de vida.
9. De conformidad con la normatividad relacionada con el ejercicio de su profesión, el facultado de proporcionar la atención médica, está obligado a requisitar todo aquel instrumento que dé certeza jurídica tanto al servidor público como a la víctima, mismos que deberán obrar en el expediente único.

CONCLUSIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA

El personal del área médica concluye sus acciones de asistencia cuando:

1. La víctima ha recibido la atención de servicios que requirió y manifiesta su conformidad.
2. A petición de la víctima.

3. Falta de interés de la víctima.- el personal de trabajo social se contactará con ella con el fin de verificar el motivo de su ausencia y de no encontrarse se le hará visita domiciliaria o se le dará seguimiento a través de tres llamadas telefónicas durante dos meses subsecuentes y al cabo de este tiempo, si no se obtiene respuesta se dará por concluida su atención.
4. Muerte de la víctima.

En todos los anteriores supuestos, se requisará el formato único acompañado del acuerdo de conclusión, el que estará signado por el superior jerárquico.

PROCESO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA —INTERNO—

El proceso inicia a partir de los siguientes supuestos por los que las personas usuarias soliciten el servicio.

1. Por iniciativa propia —presencial—.
2. Por el Centro de Atención Telefónica (CAT).
3. Por carta invitación.
4. Por medios de comunicación.
5. Por solicitud de alguna institución u organización de la Sociedad Civil.
6. Por solicitud de otra persona.

Identificado el supuesto por el cual, la persona usuaria se presenta a solicitar los servicios del IAVD:

- I. Si la persona que solicita el servicio lo hace a través del Centro de Atención Telefónica, el servidor público que recibió la llamada lo canalizará al área de psicología, mismo que agendará una cita en la Unidad de Atención a Víctimas más cercano.
- II. La víctima u ofendido será recibida por el personal de recepción quien anotará en el libro de registro los generales del solicitante, e inmediatamente llamará al personal de trabajo social quien le indicará que los datos que proporcione están protegidos en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de México y Municipios y de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.
- III. El personal de trabajo social abrirá el expediente único, dándole un número de identificación; deberá respetar la nomenclatura ya establecida para los registros de víctima, y caso atípico; asimismo, tiene la responsabilidad de resguardar, glosar, foliar y facilitar el mismo a las diferentes áreas que se lo soliciten.
- IV. El/la trabajador/a social, le plantea a la víctima tener una entrevista multidisciplinaria, con el objeto de evitar que repita el motivo por el cual solicita la atención, en caso de no aceptar e inclinarse por un área predeterminada lo remitirá a ella.
- V. De inclinarse la víctima u ofendido por la entrevista multidisciplinaria, ésta se llevará a cabo por personal de las áreas, psicológica, jurídica y de trabajo social, requisitando el formato único.
- VI. Como resultado de la entrevista multidisciplinaria y de acuerdo a la problemática planteada, se determina el servicio especializado que la víctima requiera, —los servicios, según el caso se brindarán tomando en cuenta la prioridad de la necesidad—.
- VII. La víctima u ofendido es canalizada al área de psicología, ahí se determina si es candidata a ser atendida en las instalaciones del IAVD en el que se presentó, asignándole la siguiente cita.
- VIII. Si el/la terapeuta que realizó la entrevista inicial no sigue conociendo del caso, —por situaciones de horario o necesidades de la víctima— se asigna otro especialista, haciéndole saber vía medios electrónicos sobre el cambio.

- IX. Para recibir el tratamiento psicoterapéutico adecuado el especialista llenará el formato único.
- X. El/la terapeuta determina la modalidad del tratamiento de acuerdo al encuadre terapéutico —individual, familiar y/o grupal— en función del delito por el cual resultó víctima.
- XI. De presentarse un caso urgente, se canalizará de inmediato al área de apoyo que se requiera.

ATENCIÓN PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA

TRATAMIENTO INDIVIDUAL

- El dispositivo de atención individual, se guía de acuerdo al modelo de psicoterapia breve, para lo que se plantea de inicio aproximadamente de 12 a 16 sesiones, con una frecuencia de al menos una vez por semana, con duración de 45 a 50 minutos por sesión, con horario fijo establecido de conformidad con la persona usuaria 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.
- Si se tratase de menores de edad, el tratamiento se llevará a cabo bajo la observación de la madre, padre o tutor. Se seguirá con base en el modelo de terapia breve antes descrita, y en caso de niños y niñas se llevará a cabo, a través de la psicoterapia de juego en los diversos espacios destinados para tal fin. Asimismo, se programarán sesiones para orientación a padres que formarán parte de su tratamiento. El terapeuta podrá dar indicaciones o recomendaciones por escrito para el manejo en casa o escuela. También los menores de edad podrán ser integrados a procesos grupales.
- Si el que va a recibir el tratamiento es un adulto acompañado de menores, éstos serán canalizados a la ludoteca donde realizarán actividades de juego con personal capacitado para ello.

TERAPIA FAMILIAR

- Se realizará subsecuentemente al proceso terapéutico individual que se haya iniciado, será a solicitud de la víctima o de la familia, previa valoración de su conveniencia por el/la terapeuta que esté atendiendo de manera individual.

TRATAMIENTO GRUPAL

- Como parte del proceso terapéutico, se determinará si la persona usuaria es candidata/o a terapia grupal, se le propondrá la opción de dicho tratamiento, explicándole los motivos del cambio de modelo de atención psicoterapéutica, haciéndole saber que la integración a un grupo de psicoterapia es con el fin de estimular y promover su desvictimización; asimismo, se le solicitará el consentimiento por escrito para recibir este tipo de tratamiento.
- Con la finalidad de homologar las características del grupo, éste se conformará por usuarias/os con problemáticas similares entre ellas y que previamente tuvieron un proceso psicoterapéutico individual en la institución.
- El tratamiento de psicoterapia grupal será brindado por terapeutas y tendrá una duración de 12 a 14 sesiones, con una frecuencia de una vez por semana, con duración de 60 a 90 minutos por sesión; con horario fijo establecido y con el mismo terapeuta —que dará continuidad a su tratamiento de principio a fin— el número de sesiones podrá incrementarse, justificadamente cuando así se requiera, brindando un tratamiento a mediano plazo no mayor a 20 sesiones.

Se podrán impartir en las Unidades de Atención a Víctimas talleres psicoeducativos en los que se abordarán diversas temáticas, así como la integración de grupos de autoayuda. En caso necesario, se podrá acudir a las comunidades, como apoyo al proceso terapéutico -individual y/o grupal- previa valoración y consentimiento del superior jerárquico.

CONCLUSIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA

En observancia a la respuesta de el/la víctima el tratamiento psicológico se concluye:

1. La víctima y ofendido ha recibido la atención de servicios que requirió y manifiesta su conformidad. Se requisitará el formato único.
2. A petición de la víctima u ofendido.
3. Falta de interés de la víctima.- el personal de trabajo social se contactará con ella con el fin de verificar el motivo de su ausencia y de no encontrarse se le hará visita domiciliaria o se le dará seguimiento a través de tres llamadas telefónicas durante dos meses subsecuentes y al cabo de este tiempo, si no se obtiene respuesta se dará por concluida su atención. Se formulará el formato único.
4. Muerte de la víctima.

En todos los anteriores supuestos, se requisitará el formato único, acompañado del acuerdo de conclusión, el que estará signado por el superior jerárquico.

PROCESO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA —EXTERNO—

El proceso inicia a partir de los siguientes supuestos por los que las personas usuarias soliciten el servicio.

1. Por iniciativa propia. —presencial—
2. Por el Centro de Atención Telefónica. —CAT—
3. Por carta invitación.
4. Por medios de comunicación.
5. Por solicitud de alguna institución u organización de la sociedad civil.
6. Por solicitud de otra persona.

Identificado el supuesto por el cual la persona usuaria se presenta a solicitar los servicios del IAVD:

- I. Si la persona que solicita el servicio lo hace a través del CAT.

El servidor público que tomó la llamada la canalizará con personal del área de psicología, mismo que agendará una cita en el IAVD más cercano.

- II. La persona usuaria es recibida por el personal de recepción quien anota en el libro de registro los generales del solicitante, e inmediatamente llama al personal de trabajo social quien le indica que los datos que proporcione están protegidos en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de México y Municipios y Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.
- III. El personal de trabajo social abrirá el expediente único, dándole un número de identificación; deberá respetar la nomenclatura ya establecida para los registros de víctima, ofendido y caso atípico; asimismo, tiene la responsabilidad de resguardar, glosar, foliar y facilitar el mismo a las diferentes áreas que se lo soliciten.
- IV. El/la trabajador/a social, le plantea a la víctima tener una entrevista multidisciplinaria, con el objeto de evitar que repita el motivo por el cual solicita la atención, en caso de no aceptar e inclinarse por un área predeterminada, la canalizará a ella.
- V. De inclinarse la víctima por la entrevista multidisciplinaria, ésta se llevará a cabo por personal de las áreas psicológica, jurídica y de trabajo social, requisitando el formato único.
- VI. Como resultado de la entrevista multidisciplinaria y de acuerdo a la problemática planteada, se determina el servicio especializado que la víctima requiera —los servicios, según el caso se brindarán tomando en cuenta la prioridad de la necesidad—.

- VII. La víctima es enviada al área de psicología, ahí se determina el tipo de personalidad y problemática que presenta conforme al formato único, demás se establece que es candidato a ser atendido/a fuera de las instalaciones del IAVD en el que se presentó. En caso de que la persona usuaria sea un menor, se le informará a quien tenga su patria potestad y/o guarda y custodia para que autorice el tratamiento.
- VIII. El terapeuta informa de las particularidades del caso al inmediato superior, a fin de que éste autorice la vinculación con la institución especializada.
- IX. En coordinación con el área de trabajo social se procede a la vinculación con hospitales psiquiátricos federales o estatales, en función de los siguientes aspectos:
- Domicilio
 - Edad
 - Problemática
- X. Se formula oficio al Director de la Institución Psiquiátrica elegida, para que proporcione la persona usuaria la atención inmediata y gratuita, agendando una cita.
- XI. Se le notifica a la persona usuaria para que se presente con un familiar o persona de su confianza el día de la cita, dos horas antes en las instalaciones del IAVD, para tal fin es acompañado por su terapeuta o en su defecto por un profesional de trabajo social y un chofer que conducirá la unidad motriz propiedad del IAVD.
- XII. Ya en la recepción del hospital vinculado, se informa a la persona usuaria y al terapeuta el nombre del médico psiquiatra designado para atender el caso.
- XIII. El terapeuta entrega al psiquiatra el informe pormenorizado de la situación que aqueja a la persona usuaria.
- XIV. Inicia la consulta psiquiátrica, la que puede tener una duración de alrededor de cincuenta minutos; previa estimación del médico psiquiatra, pueden estar presentes el terapeuta o un familiar.
- XV. Concluida la consulta, el médico psiquiatra con el terapeuta intercambian impresiones, el primero emite el diagnóstico psiquiátrico y de ser el caso se formula la receta médica.
- XVI. Posteriormente inician el retorno a las instalaciones del IAVD, y se agenda cita para continuar con el tratamiento psicoterapéutico.
- XVII. En el supuesto de que durante el tratamiento psicoterapéutico, la persona usuaria presentare signos que hagan pensar en otra consulta con el médico psiquiatra, se procederá de conformidad a los puntos IX al XV.

ATENCIÓN PSIQUIATRICA EN CASO DE NIÑOS

El dispositivo de atención a niños, se guía de acuerdo al procedimiento anterior, buscando instituciones con personal especializado en niños.

En la primera entrevista el menor debe ser acompañado de la persona que ejerza la patria potestad o la guardia y custodia.

- I. Apersonados en el hospital vinculado, son recibidos por el médico —psiquiatra— que atenderá el caso.
- II. Inicia la consulta psiquiátrica, la que puede tener una duración de alrededor de cincuenta minutos, siempre en presencia de la persona que ejerza la patria potestad o la guardia y custodia y su terapeuta.
- III. Concluida la consulta el médico psiquiatra con el terapeuta intercambian impresiones, el primero emite el diagnóstico psiquiátrico y de ser el caso formula la receta médica.
- IV. Posteriormente inician el retorno a las instalaciones del IAVD y se agenda cita para continuar con el tratamiento psicoterapéutico.

- V. En el supuesto de que durante el tratamiento psicoterapéutico, la persona usuaria presentase signos que hagan pensar en otra consulta con el médico psiquiatra, se procederá de conformidad a los puntos anteriores.

ATENCIÓN PSIQUIATRICA EN CASOS DE URGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN

Si se tratase de un caso urgente, el profesional en psicología acompañará a la persona usuaria, al hospital psiquiátrico vinculado, se espera hasta que el médico psiquiatra informe del diagnóstico; en caso de que se considere necesaria la hospitalización, el profesional en psicología adscrito al IAVD dará seguimiento durante el proceso hospitalario, una vez que sea dado de alta se continuará con el proceso psicológico.

En observancia a la respuesta de la víctima y ofendido, el tratamiento psicoterapéutico se concluye bajo alguno de los siguientes supuestos:

1. La víctima ha recibido la atención de servicios que requirió y manifiesta su conformidad. Se requisitará el formato único.
2. A petición de la persona que ejerza la patria potestad o la guardia y custodia.
3. Falta de interés de la persona que ejerza la patria potestad o la guardia y custodia.- el personal de trabajo social se contactará con ella con el fin de verificar el motivo de su ausencia y de no encontrarse se le hará visita domiciliaria o se le dará seguimiento a través de tres llamadas telefónicas durante dos meses subsecuentes y al cabo de este tiempo, si no se obtiene respuesta se dará por concluida su atención. Se formulará el formato único.
4. Muerte de la víctima.

En todos los anteriores supuestos, se requisitará el formato único acompañado del acuerdo de conclusión, el que estará signado por el superior jerárquico.

ACOMPAÑAMIENTOS

Pueden ser a petición de las áreas operativas de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, con base en los supuestos siguientes, de manera enunciativa más no limitativa:

- Reclusorios.
- Juzgados.
- Audiencias.
- Reconocimiento de cadáver.
- Agencias del Ministerio Público.
- Otras.

Con objeto de brindar asistencia de contención a la víctima y ofendido, ésta será a cargo de su terapeuta y en ausencia de éste por otro profesional que esté enterado del caso; por lo que se notificará a la persona usuaria para que se presente con un familiar o persona de su confianza el día de la cita dos horas antes en las instalaciones del IAVD; para tal fin es acompañado por su terapeuta, personal del área jurídica y un chofer que conducirá la unidad motriz propiedad del IAVD.

CONCLUSIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA —EXTERNO—

La respuesta al proceso aplicado a el/la víctima u ofendido, servirá de base para que el tratamiento psicológico se dé por concluido, además de los siguientes supuestos:

1. La víctima ha recibido la atención de servicios que requirió y manifiesta su conformidad. Se requisitará el formato único.
2. A petición de la víctima.
3. Falta de interés de la víctima u ofendido.- el personal de trabajo social se contactará con ella con el fin de verificar el motivo de su ausencia y de no encontrarse se le hará visita domiciliaria o se le dará seguimiento a través de tres llamadas telefónicas durante dos meses subsecuentes y al cabo de este tiempo, si no se obtiene respuesta se dará por concluida su atención. Se formulará el formato único.
4. Muerte de la víctima.

En todos los anteriores supuestos, se requisitará el formato único, acompañado del acuerdo de conclusión, el que estará signado por el superior jerárquico.

**PROCESO DE ATENCIÓN JURÍDICA
—FASE DE CARPETA DE INVESTIGACIÓN—
NUEVO SISTEMA DE JUSTICIA PENAL**

CONTACTO INICIAL

- Cuando la víctima acuda por primera vez a las instalaciones del IAVD será atendida colegiadamente por integrantes de las áreas Médica, de Trabajo Social, Psicología y Legal, adscritos al IAVD, o a través de los profesionales de las Unidades de Atención a Víctimas, quienes le realizarán una entrevista inicial. La intervención de cada uno de los profesionales se profundizará dependiendo de las necesidades y expectativas de las personas usuarias.
- Durante la entrevista el personal del área de Trabajo Social requisitará el formato único.
- En el caso de que la víctima se encuentre en crisis, intervendrá personal del área de Psicología hasta que se estabilice.
- El personal actuante ofrecerá a la persona usuaria el apoyo psicológico que proporciona esta Institución, y una vez que acepte, se programarán las fechas para que acuda a terapia, en caso contrario, se dejará abierta la posibilidad de que con posterioridad pueda solicitarlo.
- Corresponderá al especialista legal de primer contacto brindar orientación legal y dependiendo de las necesidades y del asunto planteado por la persona usuaria, su solicitud será turnada al área de atención jurídica del IAVD, de tratarse de un asunto de su competencia. Durante la asesoría legal, el personal de las áreas de Psicología y Trabajo Social, podrá permanecer, siempre y cuando la persona usuaria haya consentido lo anterior.
- Una vez asignado el expediente a un especialista legal, éste a la brevedad posible agendará una entrevista personal con la persona usuaria con el objetivo de conocer las necesidades jurídicas de la persona usuaria que deban ser atendidas. En casos excepcionales se podrá realizar dicha entrevista por teléfono o videoconferencia.
- Se proporcionará orientación legal en las materias administrativa, fiscal, laboral, electoral, civil, familiar, mercantil u otra que no sea del ámbito penal, facilitándole los datos necesarios para que la persona usuaria 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. Cada orientación quedará asentada.
- Posterior a la vinculación con otra institución, el personal del área jurídica dará seguimiento mediante el formato.
- Si la problemática expuesta por la víctima es competencia del IAVD, el profesional asignado propondrá las acciones y estrategias jurídicas a implementarse para el seguimiento de los casos.
- Para el caso de que no exista denuncia, previa a la asesoría jurídica, se le invitará a la víctima a denunciar o querrellarse. De inclinarse por la denuncia, se le ofrecerá la asesoría y el acompañamiento a que haya lugar.
- Una vez concluida la orientación de primera vez y definidas las materias y las competencias, y si se determina que la persona usuaria requiere de atención adicional en el área jurídica, se le proporcionará una cita para su atención y seguimiento, debiendo de requisitar los datos e información requerida en el formato.

ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO, ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN Y/O VINCULACIÓN JURÍDICA

El servicio que brinda el IAVD, directamente o a través de las Unidades de Atención a Víctimas del Delito, durante la investigación de un delito, deberá de ajustarse al procedimiento siguiente:

1. En todos los casos el especialista legal deberá informar los derechos que les asisten a las víctimas, así como elaborar por escrito todas y cada una de las promociones necesarias para coadyuvar con el Ministerio Público.
2. El especialista jurídico, inmediatamente que sea informado de hechos probablemente constitutivos de delito, deberá proporcionar a las víctimas, asesoría para su eficaz atención y protección, de conformidad con los derechos establecidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la legislación procesal de que se trate, los instrumentos y tratados internacionales de Derechos Humanos.

3. Cuando las personas usuarias acudan a solicitar asesoría antes de haber formulado denuncia o querrela o, en su caso, acudido al Ministerio Público para hacer de su conocimiento hechos delictuosos, el personal actuante deberá realizar lo siguiente:
 - Informar la importancia de presentar la denuncia.
 - Asesorar a las personas usuarias jurídicamente para la presentación de denuncias o querellas.
 - Acompañar a la persona usuaria para presentar denuncia penal o querrela y ofrecer los datos con los que cuente.
 - En su caso, representarles legalmente ante las autoridades ministeriales que correspondan a petición de las víctimas y familiares de personas desaparecidas o no localizadas.
4. En el caso de que las personas usuarias desconozcan los datos suficientes para iniciar el seguimiento del caso ante la autoridad investigadora de los delitos, el personal actuante deberá realizar las gestiones siguientes:
 - Recabar información relacionada con el número de Carpeta de Investigación, estatus de la misma, datos de prueba existentes y una vez judicializada las pruebas ofrecidas y desahogadas.
 - Entrevistar y solicitar a las personas usuarias información respecto de los datos de prueba con que cuenten, o que puedan ofrecerse o anunciarse en la carpeta de investigación. —fase de investigación—
5. Cuando el personal actuante cuente con la información suficiente para dar seguimiento al caso planteado, deberá acompañar las personas usuarias ante la autoridad investigadora de los ilícitos, en los supuestos siguientes:
 - Se le informe el desarrollo de la carpeta de investigación.
 - Coadyuve con el Ministerio Público responsable de la investigación para que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que se cuenten.
 - Asistir al desahogo de las diligencias que haya ordenado el Ministerio Público.
 - Interponga los recursos en los términos que prevea la Ley.
 - Reciba atención médica y psicológica de urgencia.
 - Solicite que se resguarde su identidad y otros datos personales en los supuestos que marca la Ley.
 - Solicite las medidas de protección, cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos.
 - Recorra ante la autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos, las resoluciones de no investigar, criterio de oportunidad, archivo temporal o reserva o no ejercicio de la acción penal.
6. En la intervención coordinada con el Ministerio Público, el especialista legal habrá de cerciorarse que se establezcan como mínimo las siguientes medidas a favor de las víctimas:
 - a) Se provea regularmente de información a las víctimas o sus familiares sobre los avances de la investigación, respetando su derecho de conocer el seguimiento de la misma.
 - b) Se brinde atención por personal altamente capacitado.
 - c) Se brinde seguridad y auxilio a las víctimas y testigos, para lo cual el especialista legal deberá cerciorarse que el Ministerio Público garantice el respeto de los derechos de víctimas y testigos, ya que su actuación en la investigación está encaminada, además, a su atención y protección.

Asimismo, se deberán solicitar las medidas de protección y constatar que el Ministerio Público las otorgue, de ser procedentes.
 - d) En el caso de delitos sexuales relacionados con menores de edad, con base en el principio de interés superior de la niñez, el especialista legal deberá constatar que el Ministerio Público garantice que la víctima menor de edad sea examinada por un experto en violencia familiar, y por personal médico especializado en la interpretación de los signos de violencia sexual. De igual forma, debe asegurarse de que la persona menor de edad cuenta con el apoyo de personas capacitadas, y, en caso de ser necesario, que esté presente su padre, su madre o alguien de

confianza que cuide de ella, considerando en todo momento su desarrollo humano, dinámica familiar, las características y las normas culturales.

- e) Se evite hacer alusiones personales a la vida de la víctima o de la familia o en su caso evitar incorporar en la investigación elementos de discriminación que pueden dar como resultado la descalificación de la credibilidad de la víctima por los hechos, ya sea por su forma de vestir, por su ocupación laboral, conducta sexual, relación o parentesco con el agresor.
 - f) Se provea de protección especial para la integridad física o psicológica de su familia inmediata, cuando reciba amenazas o corra peligro en razón del papel que cumple en la investigación.
 - g) Se proteja su identidad y vida personal, a fin de que no sea objeto de información por los medios de comunicación sin que medie su consentimiento, en el caso de los menores, en ningún caso podrá proceder la difusión de su identidad.
 - h) Se procure que las entrevistas e interrogatorios realizados a las víctimas que practiquen los Agentes del Ministerio Público sean mediante técnicas respetuosas y de manera profesional, —en caso de que la víctima tuviese durante la comisión del delito la cabeza o los ojos vendados o haya sufrido alguna agresión en la obscuridad, situación que le haya impedido ver el desarrollo de los hechos, deberá indagarse respecto a sonidos, aromas texturas, voces, temperatura del aire o condiciones del clima y luz a obscuridad, que la víctima haya percibido— procurando que la información obtenida se aproveche al máximo en el desarrollo de la investigación.
 - i) Se evite que las declaraciones sean hechas bajo procedimientos o formalidades ajenas a la realidad que viven las víctimas, sin subestimar los tecnicismos jurídico-penales y formalidades procesales que requiere una adecuada investigación ministerial.
 - j) Respecto de la cadena de custodia, el especialista legal deberá de constatar que el Ministerio Público haya supervisado la actuación del personal pericial y de policía fuese de conformidad a los procedimientos siguientes:
 - Preservar los indicios y/o evidencias y solicitar la práctica de las diligencias periciales que resulten procedentes y que conduzcan a una investigación que concluya con el esclarecimiento de los hechos.
 - La custodia de la información o datos de prueba recolectados durante la investigación haya sido realizada con la mayor diligencia, a fin de evitar cualquier pérdida de información.
 - Solicitar al Ministerio Público que en aquellos casos de que la recolección y traslado de los indicios y/o evidencias no se haya hecho como lo señalan las disposiciones legales y los procedimientos respectivos, se asiente en los registros de la investigación y, en su caso, dará vista a las autoridades que resulten competentes para efectos de la responsabilidad a que haya lugar.
 - k) Durante la investigación, el especialista del área legal deberá constatar que el Ministerio Público sea acucioso y exhaustivo en las diligencias ministeriales tendentes a recabar datos de prueba, dictar y solicitar medidas de protección o cuatelares, según corresponda, realizar diligencias y de manera especial, en los pedimentos de los dictámenes periciales, y en la valoración que de ellos se hagan para presentarlos a la autoridad jurisdiccional como respaldo científico de la acusación.
Por ello, deberá verificar que el Ministerio Público asuma las medidas necesarias para una eficaz y oportuna investigación.
7. Diligencias que deberá solicitar el especialista jurídico cuando el imputado no se encuentra a disposición del Ministerio Público.

Tratándose de una investigación sin detenido, el especialista legal habrá de verificar que el Ministerio Público realice las diligencias básicas siguientes:

- I. Registro de Noticia Criminal o inicio de Carpeta de Investigación;
- II. Entrevista de la persona denunciante o de la autoridad remitente;
- III. Instruir a la Policía Ministerial, a efecto de ordenar la preservación del lugar de los hechos y del hallazgo, —en términos de la normatividad aplicable al caso concreto— para preservar los indicios o evidencias en el lugar y la forma en que se encuentren;
- IV. Solicitar la intervención de la Policía Ministerial para la investigación de los hechos, localización y presentación de testigos y probables responsables;

- V. Traslado del lugar de los hechos y/o lugar del hallazgo, en compañía de personal de servicios periciales, especialistas en materia de:
 - a) Criminalística de campo
 - b) Fotografía
 - VI. Al arribar al lugar de los hechos y/o lugar del hallazgo en compañía de personal de servicios periciales, cerciorarse que la policía haya preservado el mismo;
 - VII. Registrar la cadena de custodia de los indicios y/o evidencias encontradas, de conformidad la normatividad aplicable.
 - VIII. Ordenar la práctica de las pruebas periciales de acuerdo a las evidencias o indicios recabados;
 - IX. Intervención de personal de servicios periciales;
 - X. Entrevista de testigos de los hechos;
 - XI. Intervención de perito para la elaboración de retrato hablado, y
 - XII. Las demás que sean necesarias para el esclarecimiento de los hechos.
8. Diligencias básicas cuando se remiten ante el Ministerio Público a la persona o las personas involucradas en los hechos que se investigan.

Tratándose de una investigación con detenido, el especialista legal habrá de verificar que el Ministerio Público realice las siguientes diligencias básicas:

- I. Recepción de la puesta a disposición;
- II. Entrevista de los policías remitentes;
- III. Constancia en la cual se hacen saber los beneficios establecidos en la ley al probable responsable;
- IV. Entrevista y registro del abogado defensor para la forma de protesta y cargo;
- V. Solicitud de médico forense para exploración psicofísica y de integridad física posterior a la declaración;
- VI. Entrevista del imputado;
- VII. Investigación de médico forense para realizar examen de integridad física posterior a la entrevista;
- VIII. En caso de detenido, realizar las diligencias legalmente necesarias para que el Ministerio Público resuelva en los plazos establecidos por la ley, respecto del ejercicio de la acción penal y la situación jurídica del imputado.

PROCESO DE ATENCIÓN JURÍDICA

—FASE PROCESAL—

CONTACTO INICIAL

- Cuando la víctima u ofendido acuda por primera vez al IAVD será atendida colegiadamente por integrantes de las áreas de Trabajo Social, Psicología y Legal, quienes le realizarán una entrevista inicial. La intervención de cada uno de los profesionales se profundizará dependiendo de las necesidades y expectativas de las personas usuarias.
- Durante la entrevista el personal del área de Trabajo Social requisitará el formato único.
- En el caso de que la (s) víctima(s) u ofendido (s) se encuentre en crisis intervendrá personal del área de psicología hasta que se estabilice (n).

- El personal actuante ofertará la persona usuaria el apoyo psicológico que proporciona esta Institución, y una vez que acepte se programarán las fechas para que acuda a terapia, en caso contrario, se dejará abierta la posibilidad de que con posterioridad pueda solicitarlo.
- Corresponderá al especialista legal de primer contacto brindar orientación legal y dependiendo de las necesidades y del asunto planteado por el usuario.

ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA JURÍDICA EN EL PROCEDIMIENTO PENAL

Para los casos en que las Unidades de Atención a Víctimas cuentan con personal legal en investigación y de atención jurídica en el proceso penal, se seguirá el siguiente apartado. En caso de que no exista esta distinción en las Unidades de Atención a Víctimas del Delito, el especialista legal del IAVD será el responsable de dar seguimiento a los casos que se tramiten en instancias jurisdiccionales, conforme al presente apartado.

Una vez asignado el expediente se agendará una entrevista personal con la persona usuaria a la brevedad posible. Sólo en casos excepcionales podrá realizarse esta entrevista por medios telefónicos o cualquier medio electrónico que permita la atención adecuada.

Antes de la entrevista con la persona usuaria se estudiará la información jurídica existente en el expediente del IAVD y se entrevistará con el especialista del área jurídica de atención en investigación encargado del caso para conocer la problemática.

La primera entrevista con la persona usuaria tendrá como objetivos principales:

- Establecer un vínculo de confianza.
- Hacerle de su conocimiento los derechos de las víctimas en el proceso penal.
- Conocer su versión de los hechos.
- Conocer los posibles testigos de los hechos.
- Conocer sus necesidades jurídicas.

El personal de atención jurídica procesal del IAVD procurará conocer el caso, no sólo desde la óptica del expediente, sino también, con el consentimiento de las víctimas, podrán entrevistarse con posibles testigos, visitar el lugar de los hechos y realizar acompañamientos a los juzgados para los efectos de obtener información del caso.

En la obtención de la información se podrá promover ante el juzgado que a la víctima se le reconozca su carácter procesal como coadyuvante del Ministerio Público y la expedición de copia del expediente —al menos del auto de vinculación a proceso—.

En caso de ser necesario y a solicitud de la víctima u ofendido, el especialista legal podrá representar los intereses de éstos, para lo cual deberá hacer solicitud por escrito, así como el correspondiente ante el Juez del conocimiento, para los efectos a que haya lugar.

Tras lo anterior, se realizará un análisis de toda la información obtenida para los efectos de diseñar una estrategia de defensa de derechos de la víctima, en la misma se deberán contener los posibles datos que sirvan para demostrar la existencia del ilícito, la responsabilidad penal del imputado y el monto de la reparación del daño causado. La estrategia deberá ser planteada al respectivo director del IAVD o al del área del conocimiento.

Una vez aprobada la estrategia el abogado dictaminador que conocerá el caso, deberá comunicársela a la persona usuaria para su validación, le explicará la estrategia, las fortalezas del caso, las oportunidades, las debilidades y las amenazas que podrían existir en la causa. La persona usuaria deberá estar de acuerdo con la estrategia, en caso de inconformidad, se podrá plantear a los superiores una entrevista colectiva con la persona usuaria para explicar las razones de la estrategia.

El especialista de atención jurídica, estará pendiente del desarrollo del proceso, informando a la víctima sobre el mismo, personalmente, por teléfono o correo electrónico.

En las actuaciones realizadas en el proceso penal por la víctima u ofendido se deberá seguir la estrategia de intervención acordada previamente con aquella.

Las actividades del personal jurídico del IAVD variarán según la etapa en que se encuentre el proceso. En lo que sigue se hará una descripción de las mismas desde el comienzo del proceso.

ETAPA DE INVESTIGACIÓN:

- Seguimiento de Carpeta de Investigación.
- Obtención de datos de prueba.

JUDICIALIZACIÓN

Si procede la judicialización, ya sea solicitando orden de aprehensión o audiencia de formulación de imputación sin detenido, se deberá:

- Verificar juzgado de control.
- Sensibilizar al juez sobre la procedencia de la orden.
- Verificar el libramiento o no de la orden de aprehensión.
- En caso de libramiento de orden de aprehensión verificar con el Ministerio Público el trámite que haya realizado a la misma.
- Verificar qué policía le fue asignada la orden de aprehensión para que la cumpla.
- En caso de que transcurra un término prudente para el cumplimiento y si éste no se ha realizado, promoverla hablando con los superiores del policía a cargo de la orden.
- En casos que haya transcurrido en exceso el tiempo para cumplirla o se perciba incapacidad para su cumplimiento, se hará del conocimiento tal irregularidad y, en su caso, promover amparo indirecto.
- En caso que se niegue la orden de aprehensión, se pedirá al Ministerio Público que interponga el recurso de apelación o el perfeccionamiento de la acción penal. Si no lo realiza deberá solicitársele al superior del mismo.
- Se dará seguimiento a la apelación de la negativa del orden de aprehensión en la Sala Colegiada del Tribunal Superior de Justicia que le corresponda.

Si existe control de detención o se cumple con la aprehensión, las actividades se dará seguimiento al curso del procedimiento penal. El asesor deberá orientar y apoyar a la víctima en los siguientes procedimientos y audiencias:

ETAPA INTERMEDIA

- Acusación Coadyuvante.
- Acuerdos Probatorios.
- Suspensión condicional del proceso.
- Procedimiento abreviado.

ETAPA DE JUICIO

- Preparación de testigos y peritos.
- Apoyo al Ministerio Público en el desahogo de testimonios y peritos.
- Apoyo al Ministerio Público en alegatos de apertura y de clausura.
- Apelación de sentencia absolutoria.

APELACIÓN:

- Se promoverá apelación contra la sentencia absolutoria en cualquier sentido.
- Se dará seguimiento a la apelación.
- Se realizarán agravios en favor de la víctima.

JUICIO DE AMPARO

En amparo indirecto:

- Realización del proyecto de demanda de juicio de amparo antes de que fenezca el plazo de 15 días.
- Autorización del proyecto de demanda por el titular del IAVD.
- Presentación de la demanda de amparo indirecto antes de la terminación del plazo de 15 días ante el Juez de Distrito competente.
- Seguimiento del informe justificado.
- Ofrecimiento de pruebas cinco días antes de la audiencia constitucional, no se contará el día de la audiencia y el de presentación del escrito de ofrecimiento.
- Acompañamiento a la persona usuaria ante el juez de distrito para sensibilizarlo de la procedencia del amparo.
- Audiencia constitucional, que se compone de tres etapas: pruebas, alegatos y resolución.
- Recurso de Revisión o queja.
- Cumplimiento de sentencia de amparo.
- Considerar, dependiendo de la naturaleza de los hechos, promover la solicitud de la suspensión del acto reclamado, en caso que se deberán realizar todas las actuaciones necesarias, conforme al procedimiento ya contemplado en la Ley de Amparo.

En amparo directo:

- Realización del proyecto de demanda de juicio de amparo antes de que fenezca el plazo de 15 días.
- Autorización del proyecto de demanda por el Titular de la Unidad correspondiente.
- Presentación de la demanda de amparo directo antes de la terminación del plazo de 15 días ante la autoridad responsable.
- Seguimiento del expediente.
- Acompañamiento de la persona usuaria ante los Magistrados para sensibilizarlos de la procedencia del amparo.
- Considerar, dependiendo de la naturaleza de los hechos, promover la solicitud de la suspensión del acto reclamado, en caso que se deberán realizar todas las actuaciones necesarias, conforme al procedimiento ya contemplado en la Ley de Amparo.

En ejecución:

- Promover providencias precautorias para el cumplimiento de la condena de reparación del daño.
- Promover para obtener el cumplimiento de la condena de reparación del daño.
- Seguimiento al cumplimiento de las penas y medidas de seguridad.
- Seguimiento al tratamiento preliberacional y libertad condicional.

CONCLUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN JURÍDICA EN PROCESO PENAL

Los servicios de Atención Jurídica concluirán en los casos siguientes:

1. A solicitud de la víctima.
2. Se cumplan los objetivos del IAVD.
3. Falta de interés de la víctima.- el personal de trabajo social se contactará con ella con el fin de verificar el motivo de su ausencia y de no encontrarse se le hará visita domiciliaria o se le dará seguimiento a través de tres llamadas telefónicas durante dos meses subsecuentes y al cabo de este tiempo, si no se obtiene respuesta se dará por concluida su atención.
4. Por fallecimiento de la víctima, en este caso, se concluye el expediente iniciado a su nombre, registrándose un nuevo expediente a nombre de sus familiares y se continúa el procedimiento.

Se requisitará el formato único, acompañado de los acuerdos de conclusión, el cual deberá estar signado por el superior jerárquico inmediato.

Dicho formato deberá también aplicarse en caso de que la víctima, requiera de una asesoría única, en cualquiera de las áreas de atención, en el momento que concluya la misma.

CAPACITACIÓN PARA SU APLICACIÓN

Se destinará un área específica para tal fin, la que se coordinará con las demás Unidades Administrativas que integran el IAVD, con el propósito de diseñar, perfilar y crear programas de capacitación del personal para la correcta aplicación del presente Modelo.

INVESTIGACIÓN

Es la estrategia que empleará el IAVD, para generar investigadores de calidad que estudien los hechos, procesos y estructuras de la atención a víctimas, empleando procedimientos universales o de carácter inventivo, enfocados al estudio, enseñanza y divulgación de las experiencias adquiridas en la práctica, sin la revelación de los datos que puedan identificar alguna víctima u ofendido.

Su objetivo es la solución de problemas en la atención de las víctimas, mediante la investigación y difusión llevada a cabo para dar a conocer los resultados obtenidos que permitan el intercambio académico nacional e internacional.

SEGUIMIENTO

El área destinada para esta acción será la responsable de dar el seguimiento al cumplimiento de la aplicación del instrumento para lo cual establecerá un programa de estrategias que permita la mejora de los procesos de atención a las víctimas.

Deberá mantener estrecha comunicación e intercambio de información con las áreas que participen en la aplicación del Modelo, la información será sujeta a un minucioso análisis que permita detectar fallas, subsanarlas y proyectar mejoras.

DIFUSIÓN

El presente Modelo deberá ser dado a conocer al personal que integra el Instituto de Atención a las Víctimas del Delito del Estado de México.

BIBLIOGRAFÍA**TRABAJO SOCIAL**

1. Código de Procedimientos Penales para el Estado de México.
2. Código Penal para el Estado de México.
3. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 20.
4. El Caso Social Individual; Mary E. Richmond; Ediciones Talasa.

5. Manual de Atención a Víctimas, de la Procuraduría General de Justicia del D.F., Bárbara Yllán Rondero Y Estela Ruíz Camacho.
6. Manual de Criminología, Antonio García - Pablos de Molina; Espasa Calpe.
7. Metodologías de Acción Social; Ezequiel Ander Egg y Yolanda de la Fuente Robles; Editorial universidad de Jaén.
8. Programa para la igualdad entre Mujeres y Hombres PROIGUALDAD 2012-2018. –documento-
9. Teoría de Trabajo Social; Manuel Moix Martínez; Editorial Síntesis España, 2006.
10. Trabajo Social con Caso; Fernández García, Tom; Editorial, Alianza, 2ª. Edición.
11. Trabajo Social Disciplina del Conocimiento, Apuntes de Trabajo Social Nelia Tello Peón.

ASISTENCIA MÉDICA

1. Guía de Práctica Clínica CIE-10:T74 Síndromes de Maltrato. Abuso físico GPC: Detección temprana de maltrato físico desde el nacimiento hasta los 12 años de edad para el primer nivel de atención.
2. Guía de Práctica Clínica para el Diagnóstico y Manejo del Estrés Postraumático IMSS-515-11.
3. Guía de Práctica Clínica para el Diagnóstico y Tratamiento del Trastorno Depresivo IMSS-161-09.
4. Guía de Práctica Clínica para la Prevención, Diagnóstico Oportuno y Tratamiento del Episodio Depresivo leve y moderado del adulto mayor en el primer nivel de atención ISSSTE-131-08.
5. Guía de Práctica Clínica para la Rehabilitación Cardíaca Postinfarto del Miocardio en el Primer Nivel de Atención. SSA-152-08.
6. Ley General de Salud.- Reforma Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 2012.
7. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011.
8. Manejo inicial del Traumatismo Craneoencefálico en el Adulto en el Primer Nivel de Atención fecha de actualización 08 de abril de 2010 SSA-016-08, ER- evidencias y recomendaciones, SSA-016-08, RR- Guía de Referencia Rápida.
9. Manual de Procedimientos para la Referencia y Contrareferencia de Pacientes. D.G.R.S.S., 1995.
10. Modificación a Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1-1999, Presentación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar. para quedar como NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar. sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
11. Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2010, para la Prevención y el Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana.
12. Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección Ambiental - Salud Ambiental - Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos - Clasificación y Especificaciones de Manejo.
13. Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico.
14. Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención Médica de la Violencia Familiar.
15. Programa para la igualdad entre Mujeres y Hombres PROIGUALDAD 2012-2018. –documento-
16. Protocolo de Atención Médica de Urgencias.-Comité Mexicano para el Cuidado del Corazón y Trauma, Diplomado enero 2006.
17. Resolución por la que se modifica la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico de fecha 30 de julio de 2003.

ATENCIÓN PSICOLÓGICA.

1. Asamblea General de las Naciones Unidas, 1993.
2. Bellak, L (1993) Manual de psicoterapia breve, intensiva y de urgencia. México: El Manual Moderno.
3. Beyebach, M (2006) Ideas para una psicoterapia breve. España: Herder.
4. Blanco, Amalio "Los cimientos de la violencia" Mente y cerebro, 49, 2001.

5. De la Fuente, J (2008) Psicología médica. México: Fondo de Cultura Económica.
6. Enciclopedia [Microsoft®](#) Encarta® 2003. © 1993-2001 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
7. Feixas, G (1993) Aproximaciones a la psicoterapia. España. Paidós.
8. Fernández-Álvarez, H (2004) La integración en psicoterapia: Manual práctico. España. Paidós.
9. González, J (1999) Psicoterapia de grupo: Teoría y técnica a partir de diferentes escuelas psicológicas. México: El Manual Moderno.
10. La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (DEVN).
11. Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007).
12. Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
13. Norma Oficial Mexicana de Emergencia de Asistencia Social "NOM-EM-OO1-SSA3-2010".
14. Norma Oficial Mexicana Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres -A46-SSA2-2005.
15. Programa para la igualdad entre Mujeres y Hombres PROIGUALDAD 2012-2018.
16. Salazar, J (2007) Psicología social. México: Trillas.
17. Shaw, M (2004) Dinámica de grupo: Psicología de la conducta de los grupos pequeños. España: Herder.
18. Shelley, T (2007) Psicología de la salud. México: Mc Graw Hill.
19. Slaikeu, C (1996) Intervención en crisis: Manual para Práctica e Investigación. México: El Manual Moderno.
20. Szydlo, D (2004) El valor de la psicoterapia. México: Trillas.
21. Vinogradov, S (1996) Guía breve de psicoterapia de grupo. México. Paidós.

ASISTENCIA JURÍDICA

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.(2007)
3. Ley General de Víctimas.
4. Código Penal del Estado de México.
5. Código de Procedimientos Penales del Estado de México.
6. Ley de Protección a Víctimas del Estado de México.
7. Decreto por el que se crea la Procuraduría Social de Atención a Víctimas de Delitos.
8. Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer, (DEVN)
9. García-Pablos de Molina, Antonio. Manual de Criminología. Ed. Espasa Calpe, Madrid 1998.
10. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo I A-B y V I-J. México 1982 y 1984. Ed. Universidad Autónoma de México.
11. Silva Silva, Jorge Alberto. Derecho procesal penal. México 2006. Ed. Oxford University Press. México 2012. Ed. Harla.
12. Ruíz Camacho, Estela e Yllán Rondero, Bárbara Manual de Atención a Víctimas (Impacto victimal del delito violento que generó estrés postraumático), Procuraduría General de Justicia del D.F.
13. Suprema Corte de Justicia de la Nación. Manual del justiciable Materia Penal. México 2005. Ed. SCJN.
14. Protocolos para la investigación de los delitos de: homicidio, robo, homicidio relacionado con delincuencia organizada, robo de vehículo y delitos sexuales, dirigidos a fortalecer la actuación de los operadores en el sistema acusatorio adversarial en México. SETEC-INACIPE.