instituto ciudadano de estudios sobre la inseguridad a.c.

Propuesta

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL E INTERINSTITUCIONAL A VÍCTIMAS DE DELITOS EN MEXICO[1]

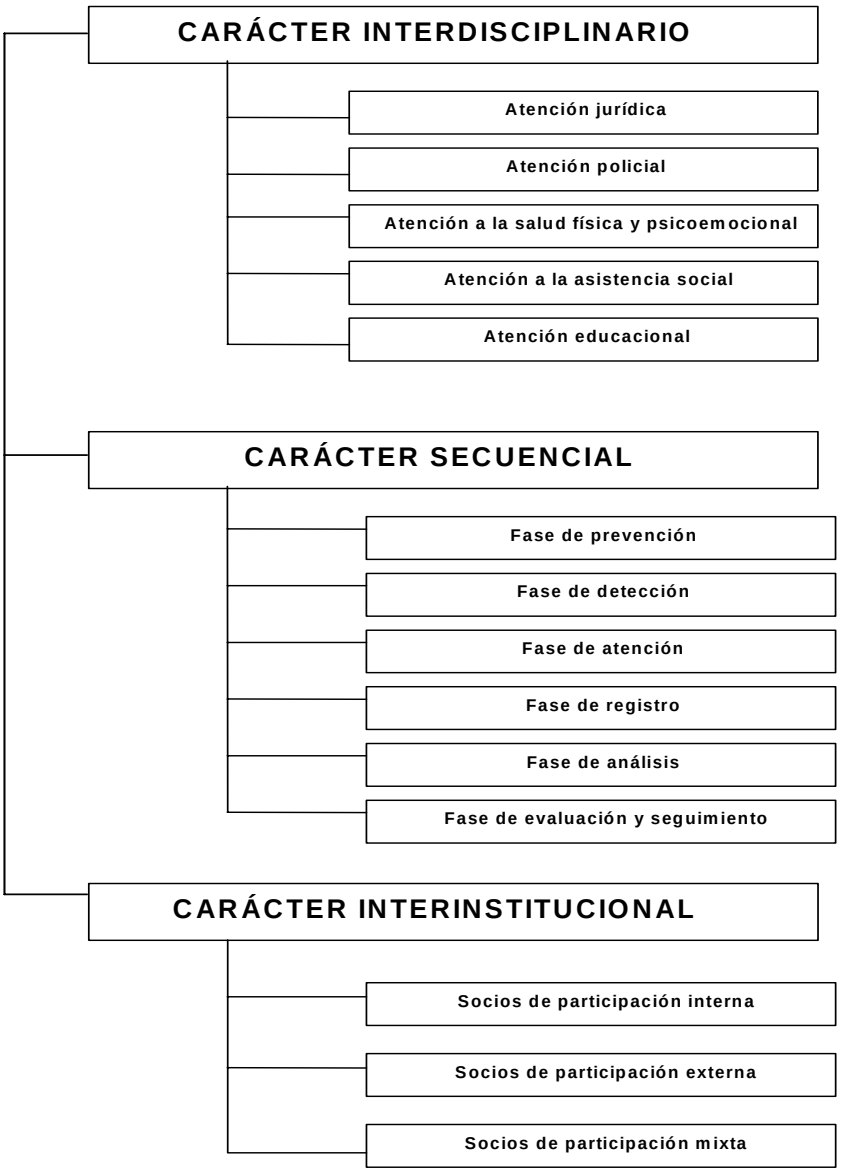
Objetivo

El modelo que aquí se propone busca facilitar el apoyo y la protección que el Estado debe prestar a las víctimas de delitos.

Modelo de atención integral a víctimas de delitos (MAIV)

El Modelo de atención integral a víctimas de delitos es de carácter interdisciplinario, secuencial e interinstitucional**.** Su finalidad es la atención oportuna y amplia concentrada en una sola sede, lo que supone un considerable ahorro de tiempo, desplazamientos y trámites a las víctimas. Comprende acciones que abarcan desde la prevención del delito hasta la recuperación e integración social de la víctima.

[1] El ICESI reconoce la importante colaboración de la maestra Aixa Alvarado en la elaboración de esta propuesta.


CARÁCTER INTERDISCIPLINARIO
Atención jurídica
Atención policial
Atención a la salud física y psicoemocional
Atención a la asistencia social
Atención educacional
CARÁCTER SECUENCIAL
Fase de prevención
Fase de detección
Fase de atención
Fase de registro
Fase de análisis
Fase de evaluación y seguimiento
CARÁCTER INTERINSTITUCIONAL
Socios de participación interna
Socios de participación externa
Socios de participación mixta

I. Carácter interdisciplinario

La **interdisciplinaridad** consiste en la acción conjunta de los profesionales que atienden a la víctima desde las diferentes disciplinas en una aproximación que permite el análisis de los casos y el tratamiento de los mismos en forma colegiada.

La atención legal consiste en la asistencia a la víctima a través de los servicios de asesoría jurídica en coadyuvancia con el Ministerio Público para garantizar su protección y representación en el procedimiento.

La asistencia social incluye la gestión interna en la prestación de servicios, y la externa para consolidar la red de apoyo familiar y propiciar la comprensión que requiere la víctima en su núcleo social.

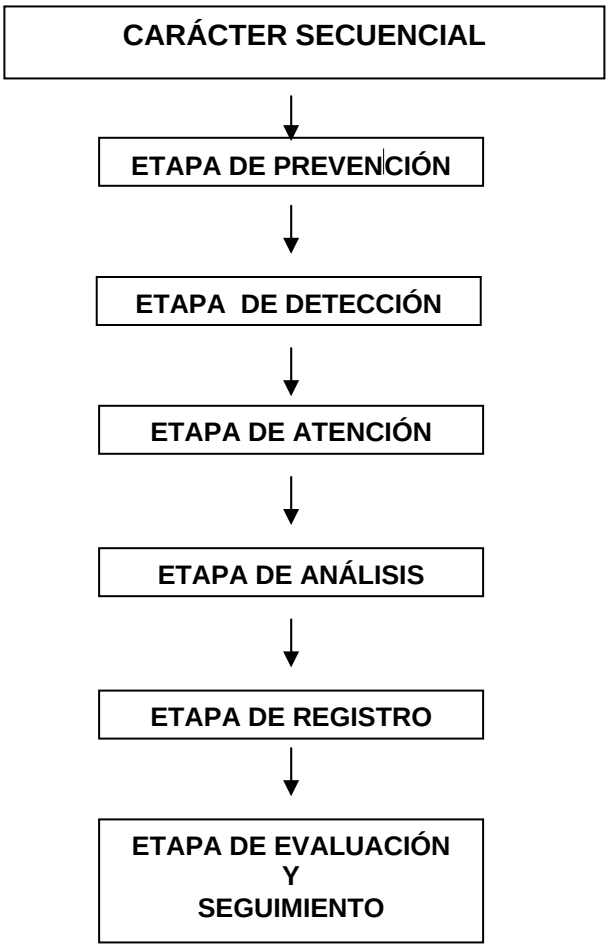
La atención a la salud física y emocional abarca servicios de medicina, psiquiatría y psicología. Además del apoyo y la asistencia directa, se brinda información y canalización a servicios externos para atención complementaria.

La atención educacional de prevención proporciona —en el propio centro de atención, en escuelas y en las diferentes colonias de la ciudad— información necesaria acerca de medidas para evitar la victimización.

II. Carácter secuencial

La **secuencialidad** es una importante característica de la atención que considera necesaria la intervención desde el momento en que se detecta la probabilidad de comisión de hechos delictivos en determinado lugar. A partir de la detección se llevan a cabo acciones tendientes a evitar los delitos previstos. Cuando el delito ya se cometió, se busca ofrecer atención inmediata a la víctima. Todas las fases del servicio están concatenadas.

Son seis las etapas del modelo:



II.1 Etapa de prevención. El desarrollo de esta etapa se realiza con programas de enfoques preventivos, principalmente modelos educativos que, dirigidos a la comunidad, sensibilizan y capacitan acerca de la necesidad de establecer nuevas formas de relaciones humanas y sociales enfocadas a la convivencia pacífica.

II.2 Etapa de detección. Consiste en la aplicación de políticas y procedimientos para identificar a las personas que viven en situaciones de riesgo y brindarles atención. Detectar tempranamente las situaciones de violencia permite proporcionar los apoyos necesarios para evitar el agravamiento de la situación y colocar a la victima en la puerta de entrada al proceso de atención. Con la detección es posible detener la intensificación de las conductas violentas y la victimización.

II.3 Etapa de atención. Comprende asesoría jurídica en coadyuvancia con el Ministerio Público, atención médica, atención psicológica y gestión social. La atención debe ser brindada desde el momento inmediato posterior a la victimización así como al presentarse la denuncia correspondiente, durante la investigación del delito, en el proceso judicial y hasta obtener la reparación del daño.

II.4 Etapa de registro. Es imprescindible para conocer las dimensiones del problema de la victimización, sus costos y las necesidades de las víctimas como ejes de políticas públicas.

II.5 Etapa de análisis. El análisis de los datos estadísticos que un correcto registro arroja nos proporciona puntuales parámetros de medición sumamente útiles en la ubicación de la población victimizada y sus requerimientos de atención especializada, considerando edad, sexo, nivel económico, escolaridad, adicciones, etcétera.

II. 6 Etapa de evaluación y seguimiento. Las encuestas de victimización son el mejor modo de determinar la incidencia y prevalencia delictivas, y a partir de ellas evaluar las acciones realizadas para sustentar algún plan o acción de servicio.

(En el Anexo se puede observar el diagrama general de servicio propuesto).

III. Carácter interinstitucional

La interinstitucionalidad debe ser entendida como la coordinación de esfuerzos de las dependencias e instituciones de la administración pública y del sector privado que se integran con un gran sentido de colaboración en un solo espacio digno y accesible, donde las víctimas de delitos encuentren, en un solo domicilio, la atención adecuada y oportuna, desde la presentación de la denuncia hasta la prestación de los servicios especializados que se requieran, incluyendo el albergue y la protección.

La importancia que reviste incluir la interinstitucionalidad al MAIV se basa en que en muchas ocasiones las víctimas que toman la determinación de denunciar optan por no recibir la atención especializada que requieren, pues aun cuando los servicios puedan ser gratuitos, se encuentran geográficamente ubicados en localidades distantes, lo que implica un alto costo económico y de tiempo utilizado en trasladarse para recibir los beneficios.

La importancia de ubicar el MAIV en un marco de interinstitucionalidad se comprende mejor al considerar el aislamiento físico actual de las instituciones que atienden a las víctimas. El servicio no se está dando con la integralidad necesaria pues cada una de las instituciones actúa sin la coordinación y complementariedad que se requiere para el manejo compartido de la información acerca de la víctima y la intervención en colaboración.

El resultado de esta situación es una revictimización institucionalizada cuando al acudir la víctima en busca de servicios ha de repetir en cada una de las

dependencias su historia de sufrimiento, reviviendo en cada ocasión el dolor y la vergüenza por la agresión de que fue objeto, sin obtener con ello la satisfacción debida a todas las necesidades de atención requeridas.

Por lo anterior, el MAIV debe ser operado en un Centro que aglutine en un espacio físico a los representantes de las instituciones involucradas en su atención, facilitando así la coordinación en las acciones de colaboración y complementariedad para la procuración e impartición de justicia con asistencia, apoyo y protección a las víctimas.

El accionar interinstucionalmente implica diferentes niveles de participación inspirada en la solidaridad, el sentido de la unión y el consenso en las decisiones con coincidencia de metas y objetivos.

Todos los participantes públicos y privados que brinden servicios especializados dentro y fuera del Centro actuarán como socios comprometidos en el MAIV desde su pertenencia a una institución, dependencia, agrupación, colegio, institución académica o asociación civil.

- **Socios de participación interna.** Ubicados todos en un solo espacio físico, con roles específicos, sujetos a la normativa y presupuesto propios de la institución de origen; con responsabilidades compartidas, cooperación, aceptación de un liderazgo y coordinación, producto del compromiso de brindar todos los servicios necesarios en un solo sitio, convencidos de que esa sinergia producirá exitosos resultados.

- **Socios de participación externa.** Prestan apoyos complementarios fuera de las instalaciones del Centro, logrando con ello que las víctimas de delitos obtengan una real atención integral de amplio alcance, con servicios hospitalarios, facilidades de vivienda, empleo o alimentación, albergue temporal, de seguridad y protección, custodia y guarda temporal de menores, reeducación en masculinidad, etcétera.

- **Socios de participación mixta.** Tienen participación dentro y fuera del Centro, para referencia y contrarreferencia de servicios.

Se propone la instauración del MAIV en cada una de las entidades federativas —ya se aplica, exitosamente, en el estado de Nuevo León— con rectoría técnica federal que establezca los lineamientos generales, los compromisos de coordinación y la colaboración que la Federación aportará para el inicio de las actividades.

Deben involucrarse las siguientes instituciones de cada entidad:

- La Procuraduría General de Justicia.
- El Sistema para Desarrollo Integral de la Familia.
- La Secretaría de Salud.
- La Secretaría de Seguridad Pública.

- La Secretaría de Desarrollo Social.
- La Secretaría de Educación.
- La Secretaría de Gobierno.
- El Instituto de las Mujeres.
- Organizaciones de la sociedad civil especializadas en proporcionar algunos de los servicios que las víctimas de delitos requieren.
- Instituciones académicas de educación superior públicas o privadas.
- Colegios de profesionistas.
- La Comisión de Derechos Humanos.
- Prestadores de servicios de salud privados.
- Voluntariado.

*Anexo

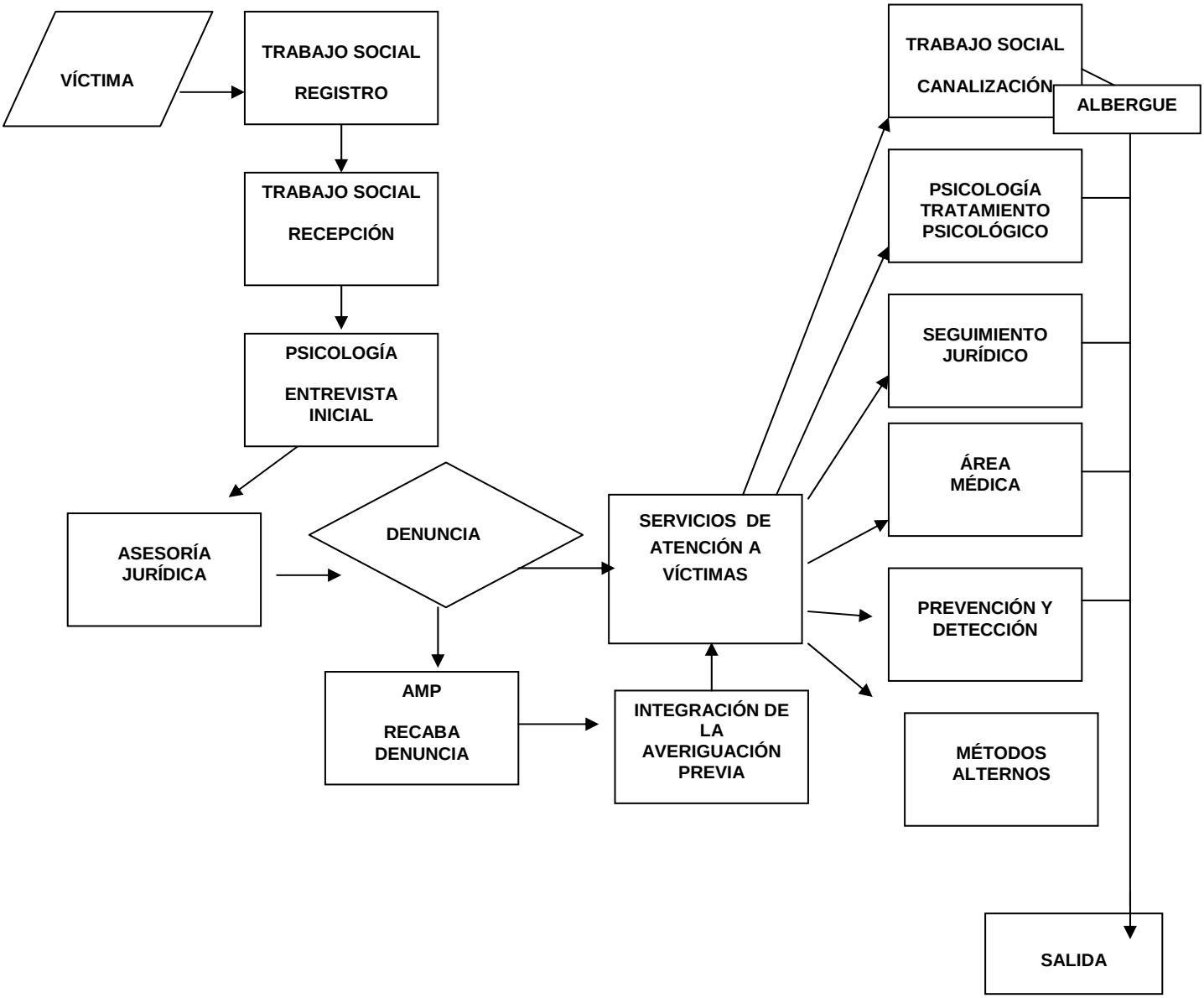



DIAGRAMA GENERAL DE ATENCIÓN PROPUESTO PARA EL CENTRO